

Technická univerzita v Liberci
Hospodářská fakulta

Diplomová práce

2004

Marie Šormová

Technická univerzita v Liberci

Hospodářská fakulta

Studijní program: 6208 – Ekonomika a management

Studijní obor: Podniková ekonomika

***Komparace produktů elektronického bankovníctví u
vybraných bank***

Comparison of e-banking products at selected bank

DP – PE – KFÚ – 2004 33

Marie Šormová

Vedoucí diplomové práce: Prof. Ing. Václav Bakule, DrSc., katedra financí a účetnictví

Konzultant: Petra Ulrychová, ČSOB

Počet stran: 89

Počet příloh: 1

Datum odevzdání: 21.5.2004

Poděkování:

Děkuji vedoucímu diplomové práce Prof. Ing. Václavu Bakulemu, DrSc. za trpělivou spolupráci a odborné vedení. Dále děkuji své konzultantce Petře Ulrychové za ochotu při přípravě diplomové práce.

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury pod vedením vedoucího a konzultanta. Byla jsem seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 o právu autorském, zejména §60 (školní dílo) a §35 (o nevýdělečném užití díla k vnitřní potřebě školy).

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci má právo na uzavření licenční smlouvy o užití mé práce a prohlašuji, že souhlasím s případným užitím mé práce (prodej, zapůjčení apod.).

Jsem si vědoma toho, že užití své diplomní práce či poskytnutí licence k jejímu užití mohu jen se souhlasem Technické univerzity v Liberci, která má právo ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, vynaložených univerzitou na vytvoření díla (až do její skutečné výše).

Po pěti letech si mohu tuto práci vyžádat v Univerzitní knihovně Technické univerzity v Liberci, kde je uložena, a tím výše uvedená omezení vůči mé osobě končí.

V Liberci dne 21.5.2004

Resumé

Diplomová práce „Komparace produktů elektronického bankovníctví u vybraných bank“ se zabývá elektronizací bankovníctví. První kapitola je věnována základům moderní komunikace bank s klientelou, její součástí je i zákon o platebním styku a evropská pravidla chování vztahující se k elektronickému platebnímu styku. Druhá kapitola je věnována komunikaci prostřednictvím elektronických technologií, je rozdělena do tří částí: komunikace prostřednictvím mobilu (GSM Banking), počítače (Homebanking) a internetu (Internetbanking). V každé části je nejprve uvedena obecná část a poté konkrétní služby u 3 bank: ČSOB, České spořitelny a Komerční banky. V další kapitole je pojednáno o platebních kartách, nejdříve opět obecně a poté následuje přehled platebních karet výše uvedených bank. Ve čtvrté kapitole je provedeno srovnání produktů elektronického bankovníctví nabízených jednotlivými bankami. Závěrečná část diplomové práce je věnována specifikaci kladů a záporů elektronizace bankovníctví.

Abstract

The thesis „Comparison of e-banking products at selected banks“ deals with electronic processes in banking. The first chapter deals with the basics of modern bank – client communication. It also discusses the law relating to payment operations and the European norms concerning electronic payment operations. The second chapter deals with electronic technologies and communication and is divided into three parts: cellphone communication (GSM Banking), computer communication (Homebanking) and Internet banking. Each part consists of a general introduction and of a description of the particular services provided by ČSOB, Česká spořitelna and Komerční banka. The next chapter deals with bank cards, provides a general overview and a list of all the cards offered by the three afore mentioned banks. The fourth chapter compares the products of e-banking offered by individual banks. The final chapter outlines the positive and negative aspects of e-banking.

Obsah:

Seznam použitých zkratk a symbolů	8
1 Základy moderních forem komunikace bank s klientelou	11
1.1 Komunikace prostřednictvím nepřímého bankovníctví	17
1.1.1 Samoobslužná zóna	17
1.1.2 Telefonní bankovníctví	17
2 Komunikace prostřednictvím moderních informačních technologií	20
2.1 Komunikace prostřednictvím mobilního telefonu	20
2.1.1 Komunikace s bankou prostřednictvím krátkých textových zpráv (SMS)	20
2.1.2 GSM SIM Toolkit	21
2.1.3 WAP Banking	24
2.1.4 Budoucnost využití mobilních telefonů v bankovníctví	25
2.1.5 Nabídka služeb u vybraných bank	25
2.1.5.1 ČSOB a její služby	25
2.1.5.2 Česká spořitelna a její služby	29
2.1.5.3 Komerční banka a její služby	31
2.2 Komunikace prostřednictvím počítače	33
2.2.1 Obecná charakteristika Homebankingu	33
2.2.2 Nabídka služeb u vybraných bank	36
2.2.2.1 ČSOB a její služby	36
2.2.2.2 Česká spořitelna a její služby	42
2.2.2.3 Komerční banka a její služby	45
2.3 Komunikace prostřednictvím internetu	49
2.3.1 Obecná charakteristika Internetbankingu	49
2.3.2 Nabídka služeb u vybraných bank	52
2.3.2.1 ČSOB a její služby	52
2.3.2.2 Česká spořitelna a její služby	55
2.3.2.3 Komerční banka a její služby	57
3 Platební karty jako produkt elektronického bankovníctví	59
3.1 Obecná charakteristika platebních karet	59

3.2	Možnosti využívání platebních karet	63
3.3	Bezpečnost a pojištění platebních karet	67
3.4	Nabídka platebních karet u vybraných bank	69
3.4.1	ČSOB a její nabídka platebních karet	69
3.4.2	Česká spořitelna a její nabídka platebních karet	75
3.4.3	Komerční banka a její nabídka platebních karet	80
4	Analytická komparace produktů el. bankovníctví u vybraných českých bank	86
5	Klady a zápory elektronizace bankovníctví	92
5.1	Klady elektronizace bankovníctví	92
5.2	Zápory elektronizace bankovníctví	93
	Závěr	97
	Seznam použité literatury a zdrojů	100
	Seznam příloh	102

Seznam použitých zkratk a symbolů

ABA	Autoklub Bohemia Assistance, a.s.
ATM	Automatic Teller Machine – bankomat
BBS	Bulletin Board Systém - elektronický konferenční systém
CD – ROM	Compact Disc Read Only Memory - médium pro záznam dat
CESNET	Czech Education and Science Network
CRM	Customer Relationship Management
ČNB	Česká národní banka
ČR	Česká republika
ČS	Česká spořitelna
ČSOB	Československá obchodní banka
ČVUT	České vysoké učení technické
DES	Data Encryption Standard – standard šifrování dat
DPH	Daň z přidané hodnoty
EC/MC	EuroCard/MasterCard
EU	Evropská unie
FAQ	Frequent Asked Question
FO	Fyzická osoba
GSM	Global System for Mobile communications - nejrozšířenější digitální buňkový komunikační bezdrátový standard
HVB	Hypo Verainsbank
IP	Internet Protocol
IPB	Investiční a Poštovní banka

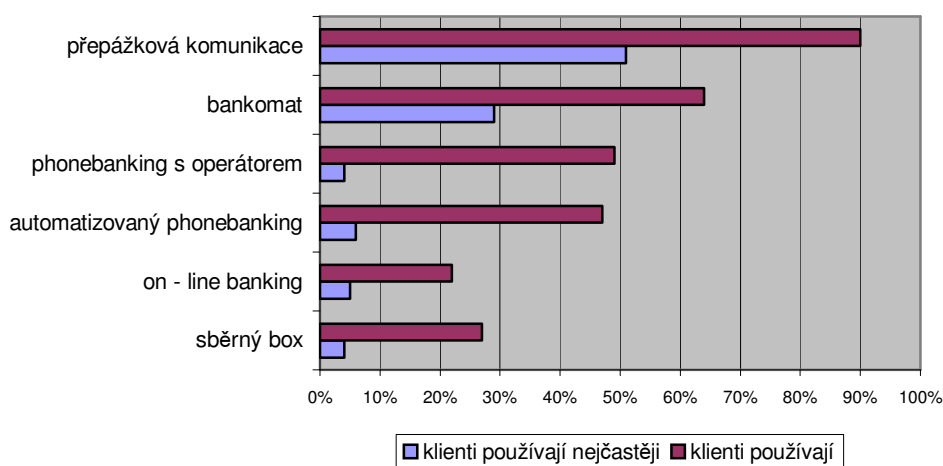
ISDN	Integrated Services Digital Network - digitální komunikační síť pro integrovaný přenos hlasu, videa a dat, stavěná na základě stávající telefonní sítě
JCB	Japan Credit Bureau
KB	Komerční banka
MB	Megabyte – jednotka udávající kapacitu paměťového média
MUZO	Mechanizační ústředna zahraničního obchodu
NEI	NetEval Index
PC	Personal Computer
PDA	Personal Digital Assistant – kapesní počítač
PIN	Personal Identification Number - tento kód slouží k ochraně karty před neoprávněným použitím
PO	Právnícká osoba
PUK	Personal Unblocking Key – kód, který zabraňuje zneužití karty
PVC	Polyvinylchlorid
RSA	Rivest – Shamir – Adleman – autoři systému šifrování s veřejným klíčem – asymetrická kryptografie
SBK	Sdružení pro bankovní karty
SIM	Subscriber Identification Modul - uživatelská karta do mobilního telefonu, umožňuje využít služeb operátora
SIPO	Sdružené inkasní platba obyvatelstva
SMS	Short Message System – krátká textová zpráva
SSL	Secure Sockets Layer – bezpečnostní protokol pro přenos dat na internetu
TPS	Tuzemský platební styk

ÚAMK	Ústřední aotomotoklub
UN/EDIFACT	United Nations/Electronic Data Interchange For Administration, Commerce and Transport – norma pro elektronickou výměnu dat
UK	Univerzita Karlova
USB	Universal Serial Bus – univerzální sériová sběrnice
VIP	Very Important Person
WAP	Wireless Application Protocol - umožňuje prohlížet speciálně upravené internetové stránky přímo z mobilního telefonu
WWW	World Wide Web

1 Základy moderních forem komunikace bank s klientelou

Po dlouhou dobu měli klienti jen omezenou možnost komunikace s bankou, a to pouze při osobní návštěvě banky. V dnešní době již klient může s bankou komunikovat prostřednictvím řady různých komunikačních prostředků. Nejdříve došlo k rozvoji a rozšíření platebních karet, později se začaly možnosti domluvy s bankou rozšiřovat, a to pomocí telefonu. V dnešní době není výjimečné komunikovat s bankou pomocí mobilního telefonu nebo přes internet. Banky vede k přechodu na přímé bankovníctví především úspora nákladů a v neposlední řadě také zatraktivnění služeb pro klienta. A jelikož je na bankovním trhu velká konkurence, banky se snaží v poskytování služeb nějakým způsobem vyniknout nebo klientovi poskytnout určité výhody.

Graf č. 1: Nejčastěji užívané komunikační kanály

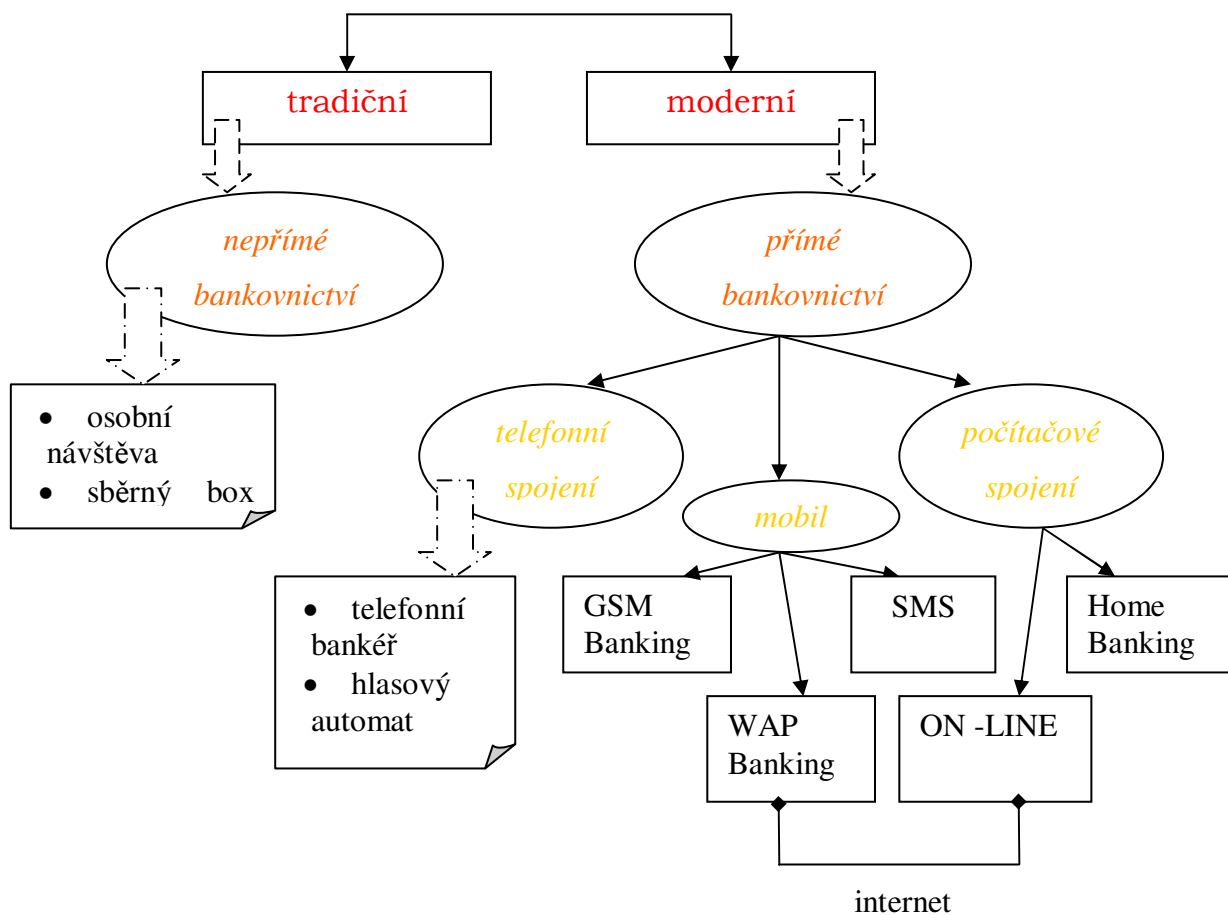


Zdroj: www.bankovnictví.ihned.cz

Výše uvedený graf č.1 má jistě velký informační význam, ale podle mého názoru není komplexní. V grafu se nevyskytují data týkající se GSM bankovníctví, což je bezesporu zářezující, obzvláště v současné době, kdy právě tato forma komunikace zažívá veliký rozmach.

Specifické zaměření diplomové práce na produkty elektronického bankovníctví je založeno na strukturalizaci problematiky, která je zachycena v níže uvedeném schématu č.1:

Schéma č. 1



Zdroj: dle nepublikovaného rukopisu Prof. Bakuleho

I když komunikace prostřednictvím moderních elektronických produktů bank zahrnuje stále větší oblast bankovních aktivit, zůstává skutečností, že tyto aktivity jsou založeny převážně na službách souvisejících s platebním stykem. O významu této sféry bankovních služeb svědčí to, že problematika platebního styku je upravena zákonem o platebním styku.

Platební styk je v České republice upraven zákonem o platebním styku č.124/2002 Sbírky ze dne 13. března 2002.

V první části zákona je uveden předmět úpravy tohoto zákona:

- provádění převodů peněžních prostředků na území České republiky v české měně a provádění přeshraničních převodů,
- vydávání a užívání elektronických platebních prostředků,
- vznik a provozování platebních systémů.

Druhá část tohoto zákona vymezuje provádění převodů peněžních prostředků na území České republiky v české měně, ale také provádění přeshraničních převodů (z jednoho členského státu Evropské unie do jiného členského státu). Vymezuje příkaz k převodu, den a podmínky jeho účinnosti, informační povinnosti převádějící instituce, ale také lhůty provádění převodů (v rámci jedné banky týž den, mezi dvěma bankami 1 pracovní den, u přeshraničních převodů 5 pracovních dnů) a velikosti úroků z prodlení při jejich nedodržení. Dále je zde vymezena povinnost pro případ neúspěšného převodu, řešení sporů. V posledním paragrafu této části jsou uvedeny podmínky ztráty odpovědnosti při nepředvídatelných překážkách.

Pro moji diplomovou práci je nejdůležitější částí tohoto zákona část třetí – vydávání a užívání elektronických platebních prostředků. „Vymezuje elektronický peněžní prostředek jako platební prostředek, který uchovává peněžní hodnotu v elektronické podobě a který je přijímán jako platební prostředek i jinými osobami než jeho vydavateli (bankami, pobočkami zahraničních bank). Elektronickými penězi se rozumí peněžní hodnota uchovávaná na elektronickém peněžním prostředku.“¹ V dalších paragrafech této části jsou stanoveny vzorové obchodní podmínky a obchodní podmínky vydavatele. Následující paragraf vymezuje užití elektronického platebního prostředku na dálku – pokud nebyl fyzicky předložen nebo nedošlo k identifikaci držitele osobním identifikačním číslem nebo jiným způsobem, neumožňuje-li podstata elektronického platebního prostředku jeho předložení. Dále jsou v této části definovány podmínky pro vydávání elektronických peněžních prostředků: jiné osoby než banky, pobočky zahraničních bank a osoby k tomu oprávněné na základě jednotné bankovní licence smějí vydávat elektronické platební prostředky jen po předchozím souhlasu ČNB za splnění dodatečných podmínek.

¹ Zákon o platebním styku č. 124/2002 Sbírky

Poslední paragrafy vymezují zpětnou výměnu elektronických peněz, řešení sporů a pokutu, kterou je oprávněna uložit ČNB za porušení povinností.

Pojmy elektronický peněžní prostředek a elektronické peníze nejsou v zákoně definovány dostatečně jasně a srozumitelně. Nezasvěcený laik, který by do zákona nahlédl by měl zřejmě problém se správnou interpretací těchto pojmů. Podle mého názoru by bylo přesnější definovat elektronický peněžní prostředek nikoli jako platební prostředek, uchovávající peněžní hodnotu, ale jako elektronický platební prostředek, pomocí kterého je možné s penězi disponovat. Z definice elektronických peněz jasně nevyplývá to hlavní, a to, že elektronické peníze jsou peníze bezhotovostní, uložené na elektronickém médiu (čipové kartě nebo paměti počítače) a jsou určeny pro uskutečňování elektronických plateb. Já bych se spíše přikláběla k definici elektronických peněz, která je uvedena ve Směrnici Evropského parlamentu a Rady 2000/46/ES o přístupu k činnosti institucí elektronických peněz, kde jsou elektronické peníze volně definovány jako „elektronická náhrada mincí a bankovek, které se ukládají na elektronickém médiu“². I když ani tato definice není úplně přesná. Ještě přesnější by podle mého názoru bylo, pokud by byl termín náhrada nahrazen termínem modifikace a z definice by bylo vypuštěno slovo mince.

Čtvrtá část zákona o platebním styku se zabývá platebními systémy. Vymezuje základní ustanovení, účastníky systému, pravidla systému, příkaz, zajištění neodvolatelnosti příkazu, oznamovací povinnosti provozovatele a účastníků systému, oznamovací povinnosti ČNB, licence k provozování platebního systému, dohled nad systémy a povinnost mlčenlivosti, opatření k nápravě a sankce, odnětí a zánik licence.

V části páté jsou uvedena společná ustanovení tohoto zákona a v šesté části datum, kdy zákon nabývá účinnosti.[1]

Vzhledem k blížícímu se vstupu České republiky do Evropské unie je nutné koordinovat platební styk v České republice s platebním stykem v EU. Evropská komise vzhledem k mnoha okolnostem (uvedeny budou pouze některé):

² www.itpravo.cz. Smejkal Ladislav: Přípravovaná právní úprava elektronických platebních prostředků obsahuje řadu legislativních chyb.

- „mezi vývojem technologií a sjednocením vnitřního trhu je těsná spojitost, elektronický platební styk by měl přispět k rychlejší modernizaci bankovních služeb;
- spotřebiteli takový rozvoj a modernizace nesporně přinesou výhody;
- vývoj nových platebních prostředků by měl přispět k finanční a měnové integraci Společenství a ke sjednocení obyvatel Evropy;
- volný pohyb zboží a kapitálu bude plně efektivní pouze tehdy, pokud bude doprovázen technologickou podporou nových prostředků platebního styku;
- je nezbytná kooperace při vypracování norem k realizaci nařízení, jež by měli umožnit kompatibilitu a komplementární charakter platebních systémů v zájmu uživatelů uvnitř Společenství;
- měly by být vytvořeny všeobecné zásady poctivého a solidního přístupu ve vztazích mezi finančními institucemi (bankami a úvěrovými institucemi), obchodníky, provozovny služeb a spotřebiteli (vlastníky, držiteli platebních karet);
- vytvoření těchto zásad a principů podpoří rychlou a efektivní aplikaci nové technologie;

doporučuje, aby se všichni zainteresovaní řídili Evropskými pravidly chování vztahujícími se k elektronickému platebnímu styku.³ Jsou rozděleny do čtyř částí: cíl, definice, všeobecné zásady a dodatečná ustanovení.

Cíl

„1. Tato pravidla stanoví podmínky, jež by měly být splněny, pokud budou nové prostředky elektronického platebního styku prospěšné všem ekonomickým subjektům a budou poskytovat:

- spotřebitelům – jistotu a pohodlí,
- obchodníkům a vydavatelům – větší jistotu, bezpečnost a produktivitu,
- průmyslu uvnitř Společenství – hlavní trh.

2. Zásady poctivého užívání systému platebních karet musí být sledovány všemi subjekty, které s nimi operují nebo které jej užívají.

³ Tomášek Michal: Právní nástupnictví měny euro. LINDE Praha, a.s.. Praha 2000.

3. Technický vývoj prostředků elektronického platebního styku by měl mít na zřeteli především evropský rozměr, neboli tyto prostředky musí být co možná nejoperativnější v rámci Evropy.“⁴

Definice

Tato pravidla definují mimo jiné: „Elektronický platební styk“ jako „jakoukoli platební transakci, která se provádí prostřednictvím karty se zabudovaným magnetickým páskem či mikroobvodem, použité na elektronickém platebním terminálu nebo na terminálu obchodního místa;

„Interoperabilitu jako stav či situaci, kdy karty vydané jedním členským státem Společenství nebo patřící vydavateli karty lze užívat v ostatních členských státech a/nebo v sítích instalovaných ostatními systémy. Proto je nutné, aby karty a čtecí zařízení karet, které se používají v jednotlivých systémech, byly technologicky kompatibilní a aby systémy byly otevřeny vzájemným ujednáním a dohodám.“⁴

Všeobecné zásady

V těch jsou upraveny způsoby uzavírání smluv, interoperabilita, náležitosti využívaných zařízení – elektronických platebních terminálů, ochrana údajů a bezpečnost, regulérní přístup do systému – všem zainteresovaným zařízením služeb.

Dodatečná ustanovení

V těch jsou upraveny vztahy mezi vydavateli a obchodníky – musí připouštět účinnou soutěž mezi jednotlivými vydavateli karet, vztahy mezi vydavateli a spotřebiteli – držitel musí přijmout preventivní opatření nutná pro bezpečnost vydání karty a musí vzít na vědomí zvláštní podmínky týkající se ztráty a krádeže karty, vztahy mezi obchodníky a spotřebiteli – obchodníci jsou povinni spotřebitele viditelně informovat, prostřednictvím znaků společností, k nimž jsou připojeni, a karty vystavené těmito společnostmi přijímat.[2]

⁴ Tomášek Michal: Právní nástupnictví měny euro. LINDE Praha, a.s.. Praha 2000.

1.1 Komunikace prostřednictvím nepřímého bankovníctví

1.1.1 Samoobslužná zóna

Samoobslužná zóna je terminál vybavený počítačem, který je připojen k bankovní síti. Je přístupný 24 hodin denně a ovládán je většinou pomocí dotykové obrazovky. Pro přístup klienti potřebují platební kartu. S pomocí terminálu je možné provádět téměř všechny základní bankovní operace.

Součástí samoobslužné zóny je i bankomat – ATM (Automatic Teller Machine). V roce 2002 bylo v České republice celkem 2350 bankomatů. Průměrný počet bankomatů na milion obyvatel činí v ČR 250. Pro srovnání, v zemích EU je to 450 bankomatů na milion obyvatel.

V současnosti jsou bankomaty využívány především pro výběry hotovosti, ale také pro dobíjení kreditu předplacených telefonních karet mobilních operátorů nebo platby faktur za služby mobilních operátorů. Pokud ale budou podporovány systémem CRM (Customer Relationship Management), jejich využití bude daleko širší. Banka by pomocí bankomatů mohla oslovit i klienty, kteří nevyužívají jiné kanály přímého bankovníctví. V případě, že by bankomat byl propojen s bankovním systémem, mohla by být klientovi při výběru hotovosti např. nabídnuta možnost uzavření nové smlouvy o stavebním spoření (pokud by mu končila platnost smlouvy stávající). Další z mnoha možností využití by bylo upozornění klienta, že si má na pobočce vyzvednout novou platební kartu, když mu končí platnost jeho stávající karty. Klient by jistě ocenil, kdyby si bankomat „pamatoval“ jeho obvyklé požadavky při výběru hotovosti (jazyk – čeština, částku, zjištění zůstatku, vydání stvrzenky), i to by bylo při využití systému CRM možné.[3]

1.1.2 Telefonní bankovníctví

I když podle schématu č. 1, který byl výše uveden by telefonní bankovníctví bylo zařazeno do bankovníctví přímého, je uvedeno už v této kapitole a to proto, že následující

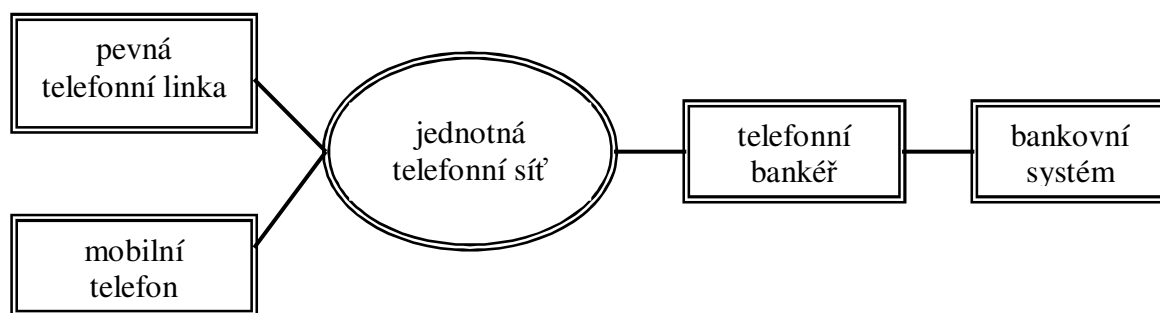
kapitola je věnována komunikaci prostřednictvím moderních informačních technologií, do které není podle mého názoru možné telefonní bankovníctví zahrnout.

Na přelomu šedesátých a sedmdesátých let došlo ke vzniku historicky druhého (po platebních kartách) přímého komunikačního kanálu. Možnosti komunikace jsou dvě:

- přímá komunikace s telefonním bankéřem, která také byla první možností, neboť informační technologie nebyly ještě natolik rozvinuté,
- prostřednictvím automatického telefonního systému.

Ke komunikaci s telefonním bankéřem není zapotřebí žádný zvláštní telefonní přístroj, můžeme využít jakýkoli včetně mobilního. Když se klient dovolá na linku příslušné banky, u které má tuto službu zřízenou má možnost výběru mezi přepojením na automatický telefonní systém nebo spojením s telefonním bankéřem. Aby klient mohl provést nějakou, ať už aktivní nebo pasivní operaci, musí telefonnímu bankéři říci své identifikační číslo a nahlásit, podle požadavků bankéře, vybraná čísla z PINu (je přidělen bankou) a hesla (to si klient určuje sám). Tímto způsobem je tedy tato služba zabezpečena.

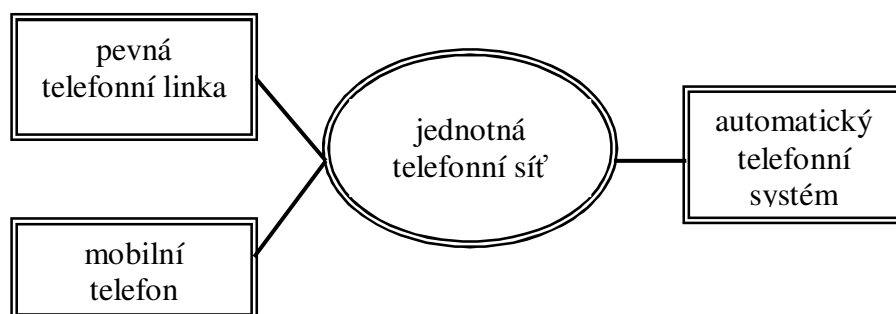
Schéma č. 2



Zdroj: Přádka a Kala: Elektronické bankovníctví. Computer Press, Praha 2000

Komunikace pomocí automatického telefonního systému probíhá stejně jako když klient komunikuje s telefonním bankéřem. Jediným požadavkem, aby mohl být využíván automatický telefonní systém, je vlastnit telefon s tónovou volbou. Informace jsou zabezpečeny, stejně jako v předchozím případě, identifikačním číslem a PINem (určuje banka) a heslem (podle přání klienta).

Schéma č. 3



Zdroj: Přádka a Kala: Elektronické bankovníctví. Computer Press, Praha 2000

Jestli si klient zvolí jednu či druhou možnost záleží pouze na něm. Bývá zvykem, že složitější operace vykonává přes telefonního bankéře a ty jednodušší pomocí automatického telefonního systému. Telefonní spojení je a zajisté i zůstane důležitou součástí komunikace klienta s bankou.[4]

2 *Komunikace prostřednictvím moderních informačních technologií*

2.1 *Komunikace prostřednictvím mobilního telefonu*

Nástup mobilních telefonů digitálního standardu GSM znamenal revoluci v mnoha směrech, ani bankovníctví nebylo výjimkou. Mobilní telefon samozřejmě může sloužit pro komunikaci s telefonním bankéřem či automatickým telefonním systémem, ale zde využití mobilních telefonů nekončí.

Naprosto každý mobilní telefon dnes zvládá komunikaci prostřednictvím krátkých textových zpráv, a to jak jejich přijímání tak jejich odesílání. Vybrané typy mobilních telefonů pak podporují technologii GSM SIM Toolkit jako dnes nejprogresivnější, nejvhodnější a přitom dostupný způsob komunikace klienta a banky.

2.1.1 *Komunikace s bankou prostřednictvím krátkých textových zpráv (SMS)*

Použití tak jednoduchého prostředku jakým jsou textové zprávy, je v bankovníctví překvapivě široké. V základní variantě se jedná o provádění pasivních operací. Nic ovšem nebrání tomu, aby prostřednictvím krátké textové zprávy klient zadal jednorázový nebo trvalý příkaz k úhradě, založil termínovaný vklad či provedl jinou z aktivních bankovních operací. Pro uživatele je ovšem nepříjemné, že si kódy pro jednotlivé operace musí pamatovat nebo je neustále nosit při sobě.

Mobilní telefon je jednou z mála věcí, kterou lidé nosí téměř stále při sobě. O dění na svém účtu může být klient informován:

- automaticky – SMS zpráva je zaslána ihned po provedení určité operace (změně zůstatku na účtu),
- na vyžádání – klient zašle bance správně formátovanou SMS zprávu, ta ji zpracuje a klientovi SMS zprávou na jeho požadavek odpoví. [4]

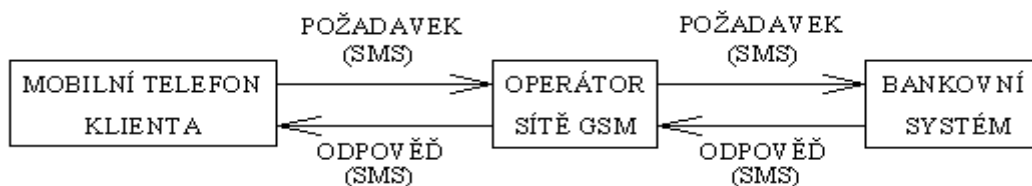
2.1.2 GSM SIM Toolkit

Komunikace prostřednictvím krátkých textových zpráv je sice poměrně snadná, avšak nepříliš uživatelsky příjemná. Nutnost pamatovat si nebo mít stále při sobě strukturu textových zpráv a klíčová slova je jistě pro mnohé uživatele omezující. Komunikace s bankou prostřednictvím standardu GSM SIM Toolkit je naopak velmi snadná. „Úřední hodiny“ u této služby samozřejmě neexistují, to znamená, že klient může pracovat se svým bankovním účtem 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Služba GSM Banking je výhodná obzvláště pro ty uživatele, kteří bez problémů ovládají práci s mobilním telefonem, což je v dnešní době téměř samozřejmostí.

Oproti internetovému bankovníctví, o kterém se budu zmiňovat později, je služba GSM Banking více flexibilní. Hlavní předností je, že klient nemusí mít k dispozici počítač s připojením na internet, ale postačí mu pouze signál mobilního operátora.

GSM SIM Toolkit je softwarové rozhraní umožňující libovolnou obměnu menu mobilního telefonu. Operátoři podporující tuto technologii tak mohou využívat SIM Toolkit pro personalizaci menu mobilních telefonů – v menu se tak budou uživatelům objevovat pouze ty funkce, které mají aktivované. Službu GSM SIM Toolkit lze využívat pouze z mobilního telefonu podporujícího tuto technologii.

Schéma č. 4



Pramen: Přádka a Kala: Elektronické bankovníctví. Computer Press, Praha 2000

Pokud chce klient banky využívat GSM Banking, musí splňovat tyto základní podmínky:

- využívat služeb operátora, který ve své síti tento standard podporuje (v současné době už všichni operátoři),

- být klientem banky nabízející ovládání účtu pomocí GSM SIM Toolkit,
- mobilní telefon podporující technologii SIM Toolkit,
- speciální SIM kartu pro bankovní služby. [4]

Speciální bankovní SIM kartu vydávají T – Mobile i Eurotel novým zákazníkům automaticky, u Oskara musí zákazníci o tuto kartu požádat. Pokud klient vlastní starší SIM kartu, musí o výměnu za bankovní požádat. Tato výměna je u všech operátorů zpoplatněna.

GSM Banking poskytuje v současné době osm bank, a to ČSOB, Česká spořitelna, eBanka, GE Capital, Živnostenská banka (které spolupracují se všemi mobilními operátory – T – Mobilem, Eurotelem, Oskarem), HVB Bank, Raiffeisenbank (ty poskytují služby pouze operátorů T – Mobile a Eurotel, nebo obou současně) a Poštovní spořitelna (ta prozatím spolupracuje se sítí T – Mobile a Oskar).

Tabulka č. 1

Aktivní přímé bankovníctví přes telefon				
<i>Aktuální nabídka na trhu</i>				
BANKA	DRUH ÚČTU	MOBILNÍ OPERÁTOŘI	AKTIVACE	MĚSÍČNÍ POPLATKY
ČSOB	Osobní konto Plus	T - Mobile, Eurotel, Oskar	0 Kč	0 Kč
	Aktivní konto		0 Kč	0 Kč
	Aktivní konto Plus		0 Kč	0 Kč
	Studentské konto		0 Kč	0 Kč
	Junior konto		0 Kč	0 Kč
Česká spořitelna	Komplexní program	T - Mobile, Eurotel, Oskar	0 Kč	25 Kč
	Výhodný program		0 Kč	25 Kč
	Studentský program		0 Kč	25 Kč
	Sporožirový účet		0 Kč	25 Kč
eBanka	Plus	T - Mobile, Eurotel, Oskar	0 Kč	75 Kč
	Základ		0 Kč	45 Kč
	Student		0 Kč	0 Kč
	eLinka		0 Kč	0 Kč
GE Capital	Genius	T - Mobile, Eurotel, Oskar	0 Kč	0 Kč
	Běžný účet		0 Kč	45 Kč
HVB Bank	Konto Komfort	T - Mobilel	200 Kč	0 Kč
	Konto Rodina		200 Kč	0 Kč
	Osobní účet		200 Kč	35 Kč

BANKA	DRUH ÚČTU	MOBILNÍ OPERÁTOŘI	AKTIVACE	MĚSÍČNÍ POPLATKY
Poštovní spořitelna	Klasik	T - Mobile	0 Kč	30 Kč
	Rodina		0 Kč	30 Kč
	Plus		0 Kč	0 Kč
	Elektron		0 Kč	0 Kč
	Junior		0 Kč	8 Kč
	Senior		0 Kč	30 Kč
Raiffeisenbank	Kompletkonto Start	Eurotel	0 Kč	35 Kč
	Kompletkonto Klasik		0 Kč	35 Kč
	Kompletkonto Optimum		0 Kč	35 Kč
Živnostenská banka	Běžný účet	T - Mobile, Eurotel	0 Kč	30 Kč

Zdroj: banky

Eurotel vydal v druhé polovině roku 2003 nový typ SIM karty, tzv. SMART kartu, která oproti staré SIM kartě může nabídnout lepší využívání Eurotel GSM Banking. Umožňuje především přehlednější práci s bankovním účtem a to hlavně díky možnosti uložit tři vzorové příkazy a opakované kontrole příkazu před jeho odesláním. Další novinkou je také možnost uložit až tři potvrzující SMS nebo je přeposlat na jiné mobilní telefonní číslo. Bankovní aplikace je nahrána přímo na SMART kartě a vyžaduje pouze aktivaci u konkrétního bankovního ústavu prostřednictvím zabezpečené aktivační SMS.[5]

Bankovní služby prostřednictvím technologie GSM SIM Toolkit lze začít využívat po zakoupení speciální SIM karty a její aktivaci na pobočce banky. U společnosti T-Mobile je nutné, aby si klient nechal bankovní aplikaci nahrát na vybrané pobočce banky, u zbylých dvou mobilních operátorů je služba přímo přednastavena na SIM kartě a je nutné ji pouze aktivovat. Menu telefonu se pak rozšíří o položku Bankovní služby a od této chvíle je možné získat informace o účtu, provádět bankovní transakce a využívat další služby. Struktura menu bankovní služby se většinou liší podle zvoleného peněžního ústavu. Na SIM karty sítě T – Mobile musí být bankovní aplikace nahrána přímo v bance. Na Universal SIM kartu společnosti T – Mobile lze bohužel nahrát aplikace pouze tří bank (záleží to však na jejich velikosti, takže někdy mohou být nahrány pouze dvě aplikace), což je určitě velkou nevýhodou oproti Eurotelu i Oskaru, kde na jednu SIM kartu mohou být nahrány aplikace až deseti bank. T – Mobile někdy ještě vydá i SIM kartu (která byla „předchůdcem“ Universal SIM), na kterou lze nahrát pouze aplikaci jedné banky.

Tabulka č. 2

<i>Počet uživatelů GSM bankovníctví</i>				
	31.12.2000	31.12.2001	31.12.2002	31. 9. 2003
ČSOB	-	21 293	35 354	51 797
Česká spořitelna	-	19 415	64 811	79 382
GE Capital	67 529	150 086	163 170	165 226
eBanka	10 100	21 670	41 500	51 630
Raiffeisenbank	-	-	917	2 321

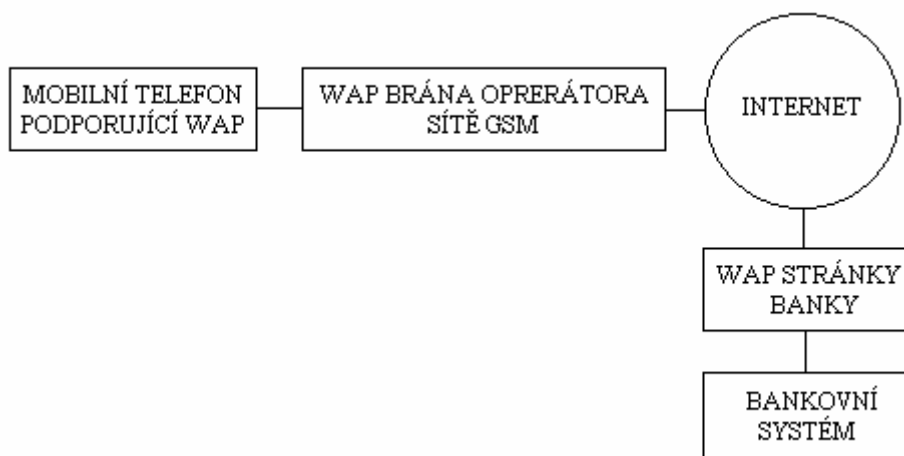
Zdroj: www.mesec.cz

2.1.3 WAP Banking

WAP se dá zjednodušeně přirovnat k webovým stránkám. Jde o jakousi bránu k nejrůznějším službám, které připravuje operátor mobilní sítě nebo jiná firma. Na rozdíl od webových stránek, které se zobrazují na monitoru počítače, WAP počítá s výstupem na malé displeje mobilních telefonů, a proto se soustředí na textové informace.

Zákazníci mobilní sítě, jejíž operátor podporuje WAP, tak mohou prohlížet zpravodajské servery, ovládat svůj e-mailový účet atd. Podmínkou samozřejmě je, že uživatel vlastní mobilní telefon podporující tuto technologii. [4]

Schéma č. 5



Zdroj: Přádka a Kala: Elektronické bankovníctví. Computer Press, Praha 2000

2.1.4 Budoucnost využití mobilních telefonů v bankovníctví

Na budoucnost mobilní komunikace se v bankovníctví klade velký důraz. Už v dnešní době vlastní mobilní telefon většina obyvatel v České republice. Podle mého názoru je jen otázkou času, kdy většina z nich začne mobilní telefon využívat jako další možnost přístupu ke svým bankovním účtům, pokud tak již nečiní v současnosti. Potom bude nevýhodou bankovních domů, pokud nebudou tyto služby svým klientům poskytovat.

Předpokládá se, že internet a mobilní komunikace se spolu budou čím dál více prolínat. Klientům již nebude stačit kontakt pouze prostřednictvím internetu, který není vždy k dispozici, naopak ocení, pokud budou mít možnost být v kontaktu se svými financemi kdykoli. Lze předpokládat, že i společnosti z jiných oborů nabídnou své služby prostřednictvím mobilních telefonů. Bankám se zde vytváří prostor pro budování platební infrastruktury pro tento způsob obchodování.

2.1.5 Nabídka služeb u vybraných bank

2.1.5.1 ČSOB a její služby

Považuji za správné zmínit službu ČSOB Linka 24, která umožňuje manipulovat s účtem prostřednictvím telefonu. Pokud voláme z telefonu s tónovou volbou, pak máme na výběr ze dvou možností: - přepojení na klientského poradce,
- přepojení na automatické služby.

Tuto službu lze samozřejmě používat i prostřednictvím mobilního telefonu (což je telefon s tónovou volbou). Prostřednictvím služby Linka 24 jsou poskytovány také služby SMS Standard a ČSOB Mobil 24.

Linka 24 je *zabezpečena* identifikačním číslem a PINem, které klient obdrží na pobočce banky při aktivaci této služby a dále heslo, které si klient sám zvolí. Všechny tyto

tři „kódy“ používané pro zabezpečení musí klient zadat při každém využití služeb Linky 24.

SMS Standard

Součástí služby Linka 24 je, jak jsem výše zmínila, služba SMS Standard, která klientům umožňuje pomocí strukturovaných SMS zpráv využívat několika základních bankovních služeb a to jsou:

- sdělení zůstatku na účtu,
- zaslání informace o kurzech ČSOB,
- zaslání informace o kurzech ČNB,
- zaslání informace o úrokových sazbách ČSOB u vkladů na pevný termín,
- zaslání informace o úrokových sazbách ČSOB u vkladů s výpovědní lhůtou.

Pro napsání strukturované zprávy tak, aby byla bez problémů přijata bankou jsou určitá pravidla: zprávu musí být psána zleva doprava, nikdy se nesmí používat mezery, pro oddělení jednotlivých polí musí být používán středník, datum je zadáván vždy ve formátu DDMMRRRR. Po správném zadání může být zpráva odeslána na číslo příslušného operátora.

Po odeslání této zprávy banka zašle odpověď (SMS zprávu) pouze na telefonní číslo, které má banka od klienta určeno.

ČSOB Mobil 24

Výhoda této služby oproti službě SMS Standard je vyšší stupeň zabezpečení a větší komfort při obsluze pomocí menu v telefonu. Nemusíme již tedy používat strukturovaných SMS, ale vyplňujeme položky do předdefinovaných polí. Obsluha je tedy mnohem jednodušší. Vysoký stupeň bezpečnosti je dosažen díky tomu, že každá odechozí zpráva je šifrována a samozřejmě také díky bankovnímu PINu, který musí být zadán při každé

transakci. Nabídka produktů a služeb je výrazně vyšší než u SMS Standard a je částečně odlišná pro různé mobilní operátory.

Tabulka č. 3

<i>Sazebník pro fyzické i právnické osoby</i>	
Operace	sazba v Kč
Zřízení služby	zdarma
Užívání služby	zdarma
Tuzemský korunový platební styk	
- za účetní položku elektronicky (debet)	2 Kč
- za účetní položku elektronicky (debet) do jiné banky	4 Kč
M - Platby (Oskar)	zdarma
Pozn.: Ceny za SMS se řídí platnými ceníky provozovatelů GSM sítí	

Zdroj: ČSOB

Jak bylo již výše uvedeno, ČSOB spolupracuje se všemi operátory, kteří jsou na našem trhu.

T – Mobile

Pokud je klient vlastníkem starší SIM karty a má zájem o využívání služby Mobil 24, musí SIM kartu vyměnit za novou bankovní (Universal) SIM, která tuto službu podporuje. ČSOB a T – Mobile připravili pro zákazníky výhodu v podobě bezplatné výměny. Polovinu z částky 400,- sleví T – Mobile když zákazník prokáže, že je klientem ČSOB a zbylých 50% bude proplaceno přímo na pobočce banky při aktivaci služby Mobil 24.

Již nahranou bankovní aplikaci je možno aktualizovat. Klient zavolá na bezplatnou linku, vybere a objedná aplikaci a ta mu bude do 15-ti minut po objednání nahrána. Nesmí ovšem vypnout telefon a musí být v dosahu signálu. Za přehrání aplikace na novější verzi klient zaplatí 20 Kč bez DPH. Kvůli této aktualizaci nemusí na pobočku, jde pouze o „přenos vzduchem“. Klienti T – Mobilu mají výhodu, protože nejsou svým operátorem téměř omezováni ve výběru banky, pokud chtějí používat GSM Banking. Tato společnost totiž spolupracuje s největším počtem bank.

Informace, které jsou dostupné:

- aktuální zůstatek na účtu,
- historie účtu – zaslání SMS, e- mailem, faxem,
- kurz vybrané měny – ČSOB,
- kurz vybrané měny – ČNB,
- úrokové sazby ČSOB termínovaných vkladů s pevnou úrokovou sazbou,
- úrokové sazby ČSOB účtů s výpovědní lhůtou,
- prohlížení došlých zpráv,
- spojení na službu ČSOB Linka 24.

Transakce, které je možno provádět:

- příkaz k úhradě v tuzemském platebním styku,
- převod prostředků mezi účty jednoho klienta ve stejné měně,
- převod prostředků mezi účty jednoho klienta v různých měnách.

Služba Mobil 24 je *zabezpečena* bankovním PUKem, který klient obdrží při nahrání bankovní aplikace. Pokud již vlastní novou Universal SIM, bankovní PUK obdrží s kartou v prodejně T – Mobile. Při prvním použití tento PUK změní na jím zvolený PIN. Odesílané zprávy jsou zašifrovány a rozšifrovány jsou až na straně banky. Zprávy jsou šifrovány v obou směrech (klient → banka).

Eurotel

Informace, které jsou klientovi pomocí bankovního menu poskytovány se téměř neliší od těch, které jsou dostupné u T – Mobilu. Je tu ale přeci jen odlišnost v tom, že klient používající Eurotel může vyhledat určitou položku v historii účtu.

Transakce, které je možno provádět jsou opět podobné. Navíc je tu pro klienta možnost zadání a zrušení trvalého příkazu k úhradě v rámci tuzemského platebního styku. Přes službu Mobil 24 může být dobíjena i GO karta.

Zabezpečení služby Mobil 24 je téměř stejné jako u společnosti T – Mobile, jedinou odlišností je, že bankovní PIN i PUK klient obdrží již při zakoupení SIM karty.

Oskar

ČSOB spolupracuje i s operátorem Oskar. Při výměně SIM karty „obyčejné“ za SIM kartu bankovní klient nemusí platit žádný poplatek. Při aktivaci bankovní aplikace u Oskara nezíská zákazník pouze přístup do banky. V menu telefonu přibudou dvě položky M – Banka a M – Platby. M – Banka nám poskytuje možnost získávat informace o účtu a provádět určité transakce, zatímco M – Platby zákazníkovi umožňují přímý přístup k oskarovým platbám (dobití Oskarty, platba faktury, platba faktury předem, navýšení volací zálohy).

Poskytované informace jsou, oproti oběma předchozím operátorům, sníženy o možnost zjištění úrokových sazeb. Stejně jako Eurotel ale Oskar nabízí možnost vyhledat určitou položku v historii účtu .

Platby, které může klient provádět se od Eurotelu liší o možnost zadat povolení inkasa k účtu, jinak se v ničem neliší.

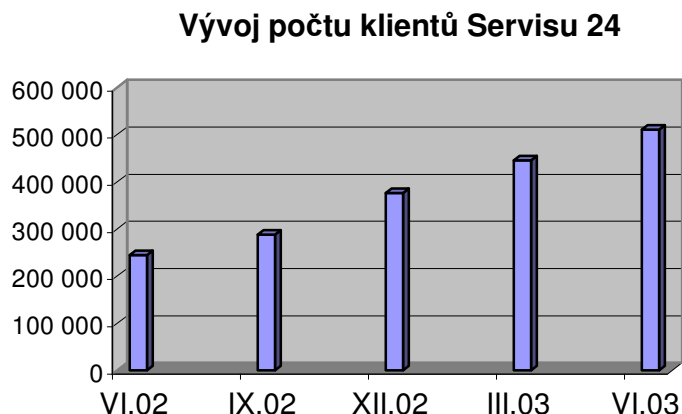
Služba je *zabezpečena* stejným způsobem jako u Eurotelu. [6]

2.1.5.2 Česká spořitelna a její služby

SMS Sporotel

Tuto službu poskytovala Česká spořitelna šest let. Jejím zavedením v roce 1996 se Česká spořitelna stala 1. bankou v České republice poskytující služby přímého bankovníctví. 13. května 2002 tuto službu plně nahradila uživatelsky příjemnější a multifunkční služba Servis 24. Až do 20. září měli klienti šanci změnit si Sporotel SMS bezplatně na Servis 24, který zahrnuje telefonní a internetové bankovníctví (tuto službu v dnešní době využívá již přes 500 000 klientů). V současné době Česká spořitelna nenabízí žádnou službu podobnou Sporotelu SMS.

Graf č. 2:



Zdroj: www.csas.cz

GSM Banking

Službu GSM Banking SIM Toolkit využívá v dnešní době více než 70 000 klientů. Celkově se přímé bankovníctví podílí na počtu všech transakcí 30%. GSM Banking se na poskytování služeb pomocí přímého bankovníctví podílí 18%.

Česká spořitelna spolupracuje rovněž se všemi mobilními operátory na našem trhu. Pokud klient využívá služeb operátora Oskar, potom při výměně SIM karty za bankovní nebude platit žádný poplatek. Eurotel, Oskar i T – Mobile nabízejí stejný rozsah služeb, a to jsou:

- zjištění zůstatku na účtu,
- zadání příkazu k úhradě,
- zřízení trvalého příkazu (pouze pro majitele spořicírových účtů),
- zjištění kurzu vybrané měny,
- založení / modelování vkladových účtů (pouze pro majitele spořicírových účtů),
- historie obrátů na účtu s možností parametrického hledání,
- prohlížení došlých zpráv.

Posílané zprávy jsou v obou směrech *chráněny* pomocí autentizačního kódu a jsou automaticky šifrovány. Použití autentizačního kódu zabráňuje neoprávněné modifikaci zprávy. Dále je, stejně jako u ČSOB, k zabezpečení používán bankovní PUK, který je při prvním použití aplikace klientem změněn na jím zvolený bankovní PIN. Pokud klient zadá třikrát špatný PIN, dojde k zablokování, potom musí klient zadat PUK, aby došlo k odblokování. [7]

Tabulka č. 4

<i>Sazebník pro fyzické i právnické osoby</i>	
Operace	sazba v Kč
Zřízení služby	zdarma
Užívání služby - FO	25 Kč/ * zdarma
Užívání služby - podnikatelé, malé firmy	50 Kč/ * zdarma
Tuzemský korunový platební styk	
- za účetní položku elektronicky (debet)	2 Kč
- za účetní položku elektronicky (debet) do jiné banky	4 Kč
M - Platby (Oskar)	2 Kč
Pozn.: Ceny za SMS se řídí platnými ceníky provozovatelů GSM sítí	

Zdroj: Česká spořitelna

* pokud je zřízena i služba Servis 24

2.1.5.3 Komerční banka a její služby

Komerční banka neposkytuje službu GSM Banking, nespolupracuje s žádným mobilním operátorem. Jedinou službou, kterou můžeme u KB v podobném směru využít je Expresní linka, což je produkt telefonního bankovníctví. Pomocí této linky je možné provádět celou řadu operací a zjišťovat informace o účtu, ve všech případech nám ovšem postačí pevná linka. Mobilní telefon musíme vlastnit a využít pouze v případě, že máme zájem o pravidelné zasílání SMS zpráv o stavu našeho účtu nebo o aktuálních měnových kurzech.

V nevýhodných pozicích se, oproti svým konkurentům, ocitají banky, které některé služby neposkytují nebo je poskytují pouze v omezeném rozsahu. Z této

kapitoly mé diplomové práce vyplývá, že Komerční banka nenabízí svým klientům možnost komunikace prostřednictvím mobilního telefonu (GSM Banking). To je podle mého názoru nevýhodné třeba pro studenty, kteří většinou mobilní telefony vlastní a je to pro ně určitě dostupnější a přijatelnější forma komunikace než internetové bankovníctví. U ČSOB a České spořitelny se služby GSM bankovníctví téměř shodují. Jedinou výjimkou je měsíční poplatek za užívání služby u České spořitelny (u ČSOB je tato služba zdarma). Já osobně využívám GSM bankovníctví ČSOB a operace, které pomocí něj mohu provést jsou pro mé potřeby dostačující. Pokud ale klient potřebuje využívat širší škálu služeb měl by spíše uvažovat o bankovníctví internetovém.

2.2 Komunikace prostřednictvím počítače

2.2.1 Obecná charakteristika Homebankingu

Homebanking je služba PC bankovníctví, kterou využívají převážně větší a střední firmy, které potřebují přenášet větší objem dat. Rozdílem oproti Internetbankingu je v první řadě možnost práce off - line (bez připojení k internetu).

Počátky zavádění a využívání této služby se v České republice datují do devadesátých let dvacátého století. Prvními bankami, které začaly tuto službu poskytovat byly HYPO-BANK CZ a.s. (dnešní HVB Bank), Česká spořitelna, Komerční banka a IPB (19.6. roku 2000 byla převzata bankou ČSOB).

V době, kdy ještě připojení k internetu nebylo tak běžné jako v dnešní době a výměna dat prostřednictvím datových linek a modemů také nebyla běžně využívána, se pro výměnu dat mezi klientem a bankou používala přenosná média (diskety, CD - ROM). S disketou ale klient musel zajít na pobočku osobně. Dále byl k přenosu dat využíván modem a standard BBS. Pomocí něj mohl klient data posílat přímo ze svého počítače a nemusel navštěvovat pobočku. Tyto metody jsou v dnešní době zastaralé a proto se již téměř nepoužívají. [4]

V dnešní době banky nabízejí využití daleko modernější homebankingových systémů a většinou také výběr z více možností. K dispozici jsou i různé verze podle počítačového vybavení klienta. Na minimální konfiguraci si různé banky kladou odlišné požadavky. Hlavním rozdílem oproti původním, zastaralým technologiím je propojení počítače klienta přímo se systémem banky pomocí modemu. Klient tak může získávat informace o svém účtu on – line.

Homebanking je tedy služba přímého bankovníctví, která je vázána na jeden konkrétní počítač klienta, na kterém je od banky nahrána bankovní aplikace. Toto je hlavní odlišnost od Internetbankingu. S touto aplikací klient může pracovat bez připojení k internetu. Některé banky klientovi umožňují, aby si tuto aplikaci nainstaloval sám

pomocí CD, nebo přímo z internetu, jiné banky na instalaci posílají odborníka. Většina bank také umožňuje, aby si práci s danou aplikací vyzkoušel na internetu nebo pomocí demo CD. Tato služba je určena spíše pro střední a větší podniky.

Výhodou Homebankingu je pro firmy možnost propojení homebankingové aplikace s účetním systémem. Někdy může dojít k tomu, že tyto dva systémy nejsou kompatibilní, ale tento problém je většinou lehce odstranitelný.

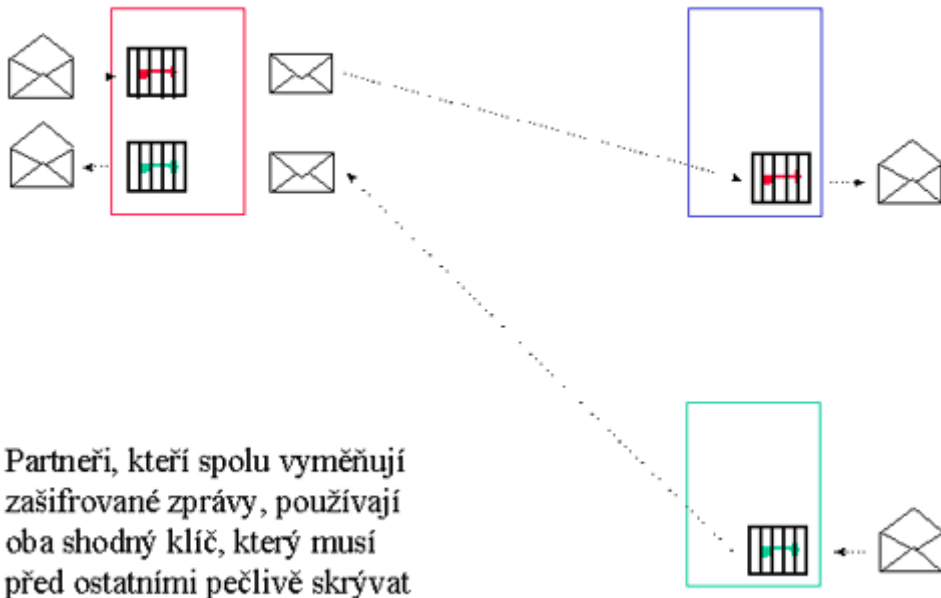
Nevýhodou Homebankingu může být výskyt nějakého problému, který klient nebude schopen vyřešit ani sám ani za pomoci telefonické podpory, kterou většina bank poskytuje. V tomto případě přichází „na řadu“ návštěva odborníka, který problém vyřeší, ale tato návštěva se klientovi prodraží. Technické nároky na vybavení počítače klienta jsou poměrně vysoké a u každé banky se liší. Nejsou stejné ani pro různé homebankingové systémy.

Velké banky mají někdy více homebankingových systémů, protože někteří menší zákazníci mají starší počítačové vybavení a nemohli by využívat novější a složitější systémy a naopak větší firmy, preferující nejmodernější technologie, by nechtěly využívat starší a jednodušší systémy. Homebankingových systémů existuje celá řada. Liší se zabezpečením, technickými parametry i množstvím možných realizovaných operací.

K zabezpečení je v Homebankingu využíváno symetrického a asymetrického šifrování. O symetrickém šifrování mluvíme v případě, že obě strany (banka i klient) využívají stejné šifrovací klíče. Při asymetrickém šifrování každý z partnerů vygeneruje dvojici klíčů (jeden privátní a druhý veřejný – ten je přístupný všem zájemcům o komunikaci). Pokud chce klient poslat zašifrovanou zprávu, musí ji zašifrovat veřejným klíčem příjemce, potom ji bude moci rozšifrovat pouze příjemce svým privátním klíčem.

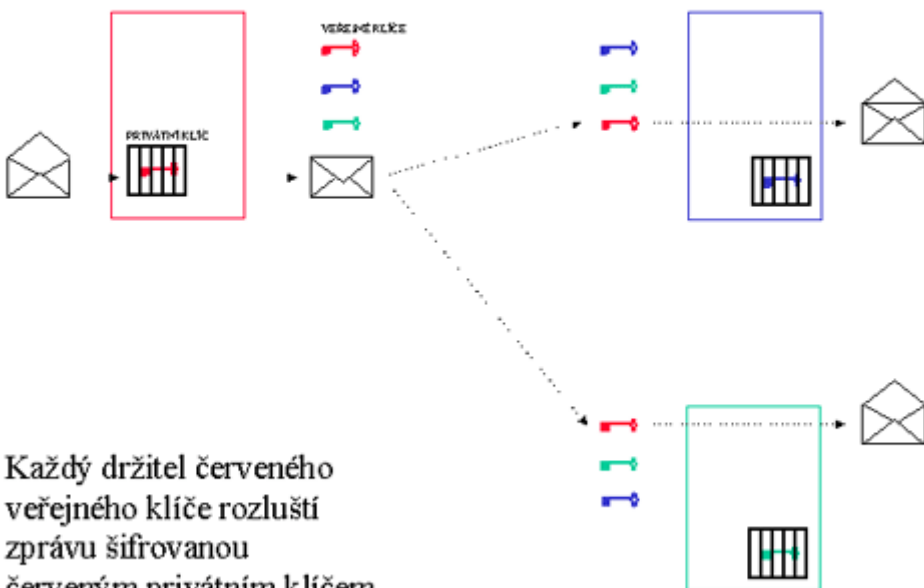
[8]

Symetrické šifrování

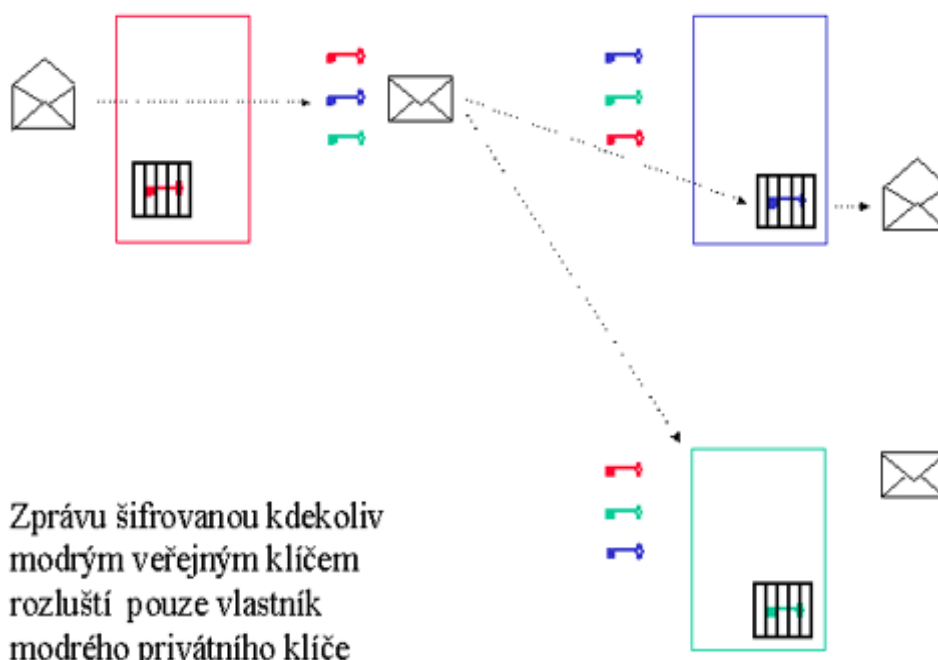


Partneři, kteří spolu vyměňují
zašifrované zprávy, používají
oba shodný klíč, který musí
před ostatními pečlivě skrývat

Asymetrické šifrování



Každý držitel červeného
veřejného klíče rozluští
zprávu šifrovanou
červeným privátním klíčem



Zdroj: www.teledin.cz

2.2.2 Nabídka služeb u vybraných bank

2.2.2.1 ČSOB a její služby

Homebanking 24

Služba Homebanking 24 je určena především podnikům a firmám. Fyzické osoby většinou upřednostňují jiné formy komunikace s bankou (a to již výše zmíněnou Linku 24, popřípadě Mobil 24 nebo Internetbanking 24). Než se klient rozhodne, že si nechá zřídit službu Homebanking 24, má možnost se na internetu nebo na demo CD, které obdrží na požádání v bance, podívat a přesvědčit se, zda mu daná služba bude vyhovovat.

Ke zřízení služby Homebanking 24 musí klient vlastnit jakýkoliv běžný účet u ČSOB, potom už mu nic nebrání, aby se začal připravovat na využívání této služby. Pro

instalaci homebankingové aplikace musí vlastnit počítač s procesorem 486 a vyšším, s operační pamětí min. 16 MB, s volnou pamětí 5 – 10 MB na pevném disku, s CD a disketovou mechanikou, modemem nebo síťovým kabelem pro připojení k internetu, operačním systémem Windows 95 a vyšším a u něhož je nainstalován prohlížeč, buď Internet Explorer verze 4.0 a vyšší, anebo Netscape Communicator verze 4.0 a vyšší. Při využívání této služby klient pracuje v aplikaci, kterou má nainstalovanou na svém PC a v prostředí internetového prohlížeče. Dále je vhodné mít nainstalován software pro elektronickou poštu.

Instalaci může klient provést sám pomocí instalačního CD nebo si může aplikaci stáhnout z webových stránek ČSOB. Po instalování programu klient vygeneruje žádost o jeden přístupový certifikát (bývá na majitele firmy) a libovolné množství podpisových certifikátů (pro jednotlivé obsluhující pracovníky) a nahraje je na disketu. Dále už je důležitá návštěva pobočky, při které je uzavřena smlouva a klientským pracovníkem jsou vygenerovány certifikáty, tyto nahrané na disketě předá zpět klientovi. Na svém počítači musí klient tyto certifikáty zavést do aplikace ČSOB Homebanking 24 a do internetového prohlížeče. Poté už může začít tuto službu využívat.

Pokud si klient není jist tím, že by vše bez problémů zvládl, nebo nechce prováděním instalace ztrácet svůj čas, má možnost využít služeb servisní organizace, která provede za zvláštní poplatek vše potřebné za něj přímo u něj doma nebo ve firmě kdekoliv na území České republiky. U příležitosti instalace je také provedeno předvedení základních funkcí této aplikace. Pokud klient využije služeb této servisní organizace, je zapotřebí dvou jejích návštěv. Při první návštěvě bude instalována aplikace Homebanking 24 a bude provedena tvorba žádostí o certifikáty. Při druhé návštěvě budou certifikáty zavedeny, aplikace Homebanking 24 bude zprovozněna a bude provedeno zaškolení obsluhy.

Využívání této služby umožňuje provádět celou škálu aktivních operací (na běžném korunovém účtu a devizovém účtu) a zjišťovat celou řadu pasivních informací (z jakéhokoli účtu vedeného v ČSOB). Jedna aplikace může mít více uživatelů, pro které klient může nastavit různá uživatelská práva. Službu lze napojit na účetní systém klienta, což je bezesporu velkou výhodou.

Prostřednictvím služby Homebanking 24 může klient provádět tyto základní operace:

- zadávání tuzemských platebních příkazů k úhradě/inkasu,
- zadávání platebních příkazů k úhradě do zahraničí,
- on-line aktuální zůstatek na účtu,
- on-line historie účtu (až 30 dní zpět),
- možnost nastavení limitů pro platební příkazy,
- zřízení změna a zrušení trvalých příkazů k úhradě/inkasu,
- svolení k inkasu,
- zřízení, změna a zrušení termínovaných vkladů, možnost zřízení termínovaných vkladů s individuální úrokovou sazbou,
- provádění modelových výpočtů výnosnosti projektu,
- on-line blokace peněžních prostředků a výplatních šeků,
- zobrazení, export a tisk elektronických výpisů z účtu, včetně možnosti zasílání i šifrovaným e-mailem,
- cash pooling (vzájemné řízení zůstatků mezi centrálními a závislými účty klienta),
- zobrazení a tisk seznamu vytvořených platebních příkazů a protokolů o jejich zpracování,
- doplňkové informace (zobrazení, tisk a export kurzovních lístků).

Nabídka poskytovaných služeb se neustále rozšiřuje.

Komunikace mezi bankou a klientem je chráněna pomocí certifikátů. Certifikáty vydává specializovaná instituce – certifikační autorita, u ČSOB je to I.CA. Certifikáty obsahují všechny potřebné údaje zajišťující spolehlivou autentizaci zúčastněných subjektů a nezaměnitelnost předávaných příkazů a informací (využití technologie digitálního podpisu). Certifikát je uložen v zašifrované podobě na disketě a také v počítači klienta. Bezpečnost se ČSOB snaží zachovat i dlouhodobě a proto nabízí svým klientům automaticky možnost obnovy certifikátu přímo v PC v bezpečné lhůtě, než by mohl být zdrojový tvar certifikátu odhalen (až několik měsíců), aniž by klient musel navštívit pobočku. Aplikace Homebanking 24 hlídá termín a 32 kalendářních dnů před vypršením upozorní klienta na nutnost obnovy certifikátu. Tato obnova není zpoplatněna pokud je

provedena v tomto termínu. Jestliže klient tuto obnovu neprovede, musí s disketou na pobočku, aby mu tato obnova byla provedena zde (tato už zpoplatněna je).

Je nutné zmínit, že *certifikáty* jsou vystavovány *ve dvojí formě*, pro právo podepisovat a pro právo přistupovat k údajům účtu. Každá osoba, kterou určí majitel účtu, vlastní svůj podpisový certifikát. Certifikát pro přístup může být přístupný více uživatelům, pokud to ovšem uzná za vhodné majitel účtu. Majitel podpisového certifikátu nemůže odesílat příkazy ke zpracování do banky, zatímco majitel přístupového certifikátu ano. Alespoň jedna osoba musí mít vždy podpisové právo a stejně tak alespoň jedna osoba musí mít právo odesílat. Ve firmě to většinou bývají různé osoby, u osobního účtu bude obě funkce vykonávat jedna osoba.

Každá homebankingová aplikace má jednoho administrátora, který do systému zakládá jednotlivé uživatele (jejich přihlašovací jména), přiděluje jim hesla a jejich konkrétní uživatelská práva.

Výhodou služby ČSOB Homebanking 24 je zajisté možnost využití tzv. platebního tlačítka při placení v internetových obchodech. Stačí si vybrat způsob platby ČSOB Homebanking 24 (příslušný obchodník ovšem musí tuto službu podporovat), poté se automaticky otevře okno aplikace ČSOB Homebanking 24 s předvyplněným platebním příkazem, kde musí zákazník doplnit pouze číslo svého účtu, opatřit příkaz podpisem a už ho může odeslat do banky. Doručení zboží již záleží na dodacích podmínkách daného obchodníka.

Poplatky za zavedení a využívání této služby se u fyzických a právnických osob liší.

Tabulka č. 5

<i>Sazebník pro fyzické osoby</i>	
Operace	sazba v Kč
Zřízení služby - zakládání uživatelské stanice	200 Kč
Zřízení každé další uživatelské stanice	300 Kč
Užívání služby	60 Kč/měsíčně
Tuzemský korunový platební styk	
- za účetní položku elektronicky (debet)	2 Kč
- za účetní položku elektronicky (debet) do jiné banky	4 Kč
Zobrazení aktuálního zůstatku účtu (včetně e-mail nebo SMS zprávy)	1,50 Kč
Zobrazení historie účtu (včetně e-mail zprávy)	3,50 Kč
Obnova podpisového certifikátu – mimořádná	300 Kč

Zdroj: www.csob.cz

Tabulka č. 6

<i>Sazebník pro fyzické osoby - podnikatele, právnické osoby</i>	
Operace	sazba v Kč
Zřízení služby - základní uživatelská stanice	
- fyzické osoby - podnikatelé	400 Kč
- právnické osoby	1 000 Kč
Zřízení každé další uživatelské stanice	300 Kč
Užívání služby	
- fyzické osoby - podnikatelé	120 Kč/měsíčně
- právnické osoby	180 Kč/měsíčně
Tuzemský korunový platební styk	
- za účetní položku elektronicky (debet)	2 Kč
- za účetní položku elektronicky (debet) do jiné banky	4 Kč
Zobrazení aktuálního zůstatku na účtu (včetně e-mail nebo SMS zprávy)	1,50 Kč
Zobrazení historie účtu (včetně e-mail zprávy)	3,50 Kč
Virtuální obchodní dům ke službě ČSOB Homebanking 24	
- zřízení služby pro fyzické osoby - podnikatele	1 000 Kč
- zřízení služby pro právnické osoby	2 000 Kč
- užívání služby pro fyzické osoby - podnikatele	300 Kč/měsíčně
- užívání služby pro právnické osoby	300 Kč/měsíčně
Obnova podpisového certifikátu - mimořádná	300 Kč

Zdroj: www.csob.cz

MultiCash 24

Tato služba je určena především pro velké firmy. Při jejím využívání klient nepotřebuje připojení k internetu. Spojení s bankou je možné přes modem a telefonní nebo datovou linku nebo přes internet s pevnou IP adresou (unikátní číslo identifikující počítač v síti internet). Tento produkt je mezinárodní a je možné ho instalovat ve třech světových jazycích. Umožňuje víceuživatelský, vícebankovní a vzdálený přístup. Prostřednictvím této aplikace může klient pracovat i s účty v jiných bankách, pokud daná banka tento systém podporuje. Stejně jako u služby Homebanking 24 je zde možnost propojení s účetním systémem klienta. Tato služba je oproti Homebankingu náročnější, jak co se týče počítačového vybavení, tak i finančně. Liší se i s operacích, které je možno provádět, jsou to:

- zadávání tuzemských platebních příkazů k úhradě/inkasu,
- zadávání platebních příkazů k úhradě do zahraničí,
- kreditní i debetní avíza,
- informace o zůstatcích na účtech,
- informace o odmítnutých platbách,
- zobrazení, export a tisk elektronických výpisů z účtů,
- informace o kurzech ČSOB.

Zabezpečena je tato služba pomocí využití přístupových uživatelských hesel, elektrického přenosu dat a elektronického podpisu s certifikátem.

Edifact 24

Tato služba je stejně jako MultiCash 24 určena především pro větší firmy. Na zřízení této služby je nutné lepší počítačové vybavení než u služby Homebanking a je také finančně náročnější. Klient může pomocí této služby provádět vybrané bankovní operace prostřednictvím svého počítače a modemového připojení.

Prostřednictvím této služby je možné provádět následující operace:

- zadávání tuzemských platebních příkazů k úhradě/inkasu,
- zadávání platebních příkazů k úhradě do zahraničí,

- zobrazení, export a tisk elektronických výpisů z účtu,
- doplňkové informace (zobrazení, export a tisk kurzovních lístků ČSOB).

Služba je založena na normě UN/EDIFACT (mezinárodní standard pro elektronickou výměnu dat) a je plně *zabezpečena* elektronickým podpisem a šifrováním. Pro identifikaci a autorizaci klient využívá certifikáty společnosti EDITEL.

ČSOB připravuje pro své klienty (FO – podnikatele a právnické osoby) další službu s názvem ČSOB BusinessBanking 24, která se bude vyznačovat především tím, že nepůjde čistě o homebankingovou aplikaci ani o Internetbanking. V této nové službě dojde k propojení těchto dvou forem komunikace banky s klientelou. Služba ČSOB BusinessBanking 24 by měla být spuštěna v průběhu června 2004. [6]

2.2.2.2 Česká spořitelna a její služby

Home Banking – Office Line

Tato služba České spořitelny je určena pro podnikatele, podniky a komerční klientelu. Je zde možnost samostatného i síťového napojení. Umožňuje svým klientům disponovat se svým účtem nepřetržitě 365 dní v roce, 24 hodin denně. Aby klient mohl tuto službu využívat musí mít zřízen běžný účet v české nebo cizí měně. Instalování do počítače klienta provede pracovník České spořitelny, po instalaci předvede i možnosti využití.

Prostřednictvím této služby může klient provádět tyto operace:

- získat aktuální informace o stavu na svých účtech,
- získat informace o realizovaných obrazech na svých účtech,
- vést evidenci o obrazech realizovaných prostřednictvím PC,
- typovat příkazy k úhradě/inkasu,
- odesílat připravené příkazy k úhradě a žádosti o inkaso,
- přijímat kurzovní lístek,

- přijímat aktuální číselník bank,
- získat nové informace o spořitelně,
- využít funkci EXPORT a IMPORT,
- typovat platební příkaz (do zahraničí),
- zaslat textovou zprávu na pobočku.

Na počítač klienta jsou rovněž, stejně jako u ČSOB, určité požadavky: počítač s procesorem Pentium, Windows 98 a vyšší, operační paměť minimálně 32 MB, 50 MB volného místa na pevném disku, modem a telefonní linka (analog/ISDN), CD-ROM a tiskárna. Výše uvedené požadavky jsou minimální, ČS doporučuje pro dobré fungování aplikace vyšší konfiguraci.

Přístup do systému je nastaven pomocí administrátora, který zadává do systému uživatele a upravuje i jejich uživatelská práva. *Bezpečnost* je dále chráněna díky šifrování dat mezi bankou a klientem, heslem, využíváním elektronického podpisu a asymetrickým klíčem RSA. Tento je nutné po roce obnovovat, aby byla minimalizována pravděpodobnost rozkódování.

Tabulka č. 7

<i>Sazebník pro firemní a komerční klientelu</i>	
Operace	Sazba v Kč
Instalace	1900 Kč
Užívání služby	
- za jeden napojený účet	200 Kč/měsíčně
- za druhý napojený účet	200 Kč/měsíčně
- za další napojené účty	zdarma
Cena za účetní položku elektronicky	2 Kč
Cena za účetní položku elektronicky do jiné banky	4 Kč
Zobrazení aktuálního zůstatku na účtu	zdarma
Zobrazení historie účtu	zdarma
Vydání certifikátu	zdarma
Obnova certifikátu	zdarma
Obnova certifikátu - mimořádná	zdarma

Zdroj: Česká spořitelna

MultiCash

Tento multibankovní systém je možné využívat v češtině, němčině a angličtině. Pokud má klient účty v zahraničí (Polsku, Maďarsku, Slovinsku, Slovensku, Rakousku a Německu), je možné nainstalovat moduly, které umožní na tyto účty přístup. Je možné ho nainstalovat v národním jazyce těchto zemí.

Pro využívání tohoto systému je rovněž nutná určitá úroveň počítačové vybavenosti a stejně jako u ČSOB je vyšší než u služby Office Line. Napojení je opět možné jak samostatné, tak i síťové.

Služby Office Line a MultiCash se od sebe odlišují hlavně co se týče zabezpečení. Zatímco Office Line je zabezpečena pomocí pouze jednoho hesla, u MultiCashe jsou zapotřebí hesla tři. Dalším, asi nejzákladnějším rozdílem je využívání vzdáleného elektronického podpisu. Ten umožňuje, aby platby byly odeslány bance dříve než jsou podepsány všemi požadovanými podpisy. Autorizovaná osoba, která má podpisy provést, se může spojit s bankovním systémem, získat informaci o platbách čekajících na podpis, zkontrolovat je, podepsat a odeslat ke zpracování bance. Jinak je zde samozřejmě zabezpečení pomocí šifrovacích klíčů, které jsou po roce obnovovány.

Služba MultiCash má následující funkce:

- jednoduchou realizaci platebního styku (zadávat tuzemských a zahraničních platebních příkazů a žádostí o inkaso),
- komfortní přístup k informacím (aktuální stavy běžných účtů, kurzovní lístky, on-line informace České spořitelny),
- přímé napojení na účetnictví (export a import dat),
- tvorbu vzorových uživatelů,
- vytvoření vzorových příkazů,
- automatický tisk tiskových sestav a automatický export výpisů,
- automatickou aktualizaci pomocné databáze měn dle kurzovního lístku,
- vzdálený elektronický podpis,

- možnost nastavení jazyka uživatele. [7]

Tabulka č. 8

Porovnání nabízených systémů

	Office Line	MultiCash
Platební moduly v ČR	vnitřní a zahraniční platební styk	vnitřní a zahraniční platební styk
Platební moduly	nejsou	Polsko, Maďarsko, Slovinsko, Slovensko, Rakousko, Německo
Platby z kont mimo ČR	ano	ne
Vzorové příkazy k úhradě	ano - možno vytvořit	ano - možno vytvořit
Elektronické výpisy	ano	ano
Aktuální stav účtu	ano - detailní	ano
Kursovň listek	ano	ano
Možnost podepsat platbu	pouze v místě vytvoření	odkudkoli

Zdroj: www.csas.cz

2.2.2.3 Komerční banka a její služby

profibanka

Tato aplikace v sobě spojuje výhody homebankingové aplikace a internetového bankovníctví. Nyní je k dispozici ve dvou jazykových verzích, a to česky a anglicky. Produkt je určen především pro firemní klientelu a všichni klienti, kteří si v této době službu pořídí, mají dva měsíce využívání zdarma. Podmínky využívání jsou rovněž stejné jako u výše jmenovaných bank, a to mít zřízen účet u KB. I tato aplikace nám umožňuje propojení s účetním systémem.

Pro nainstalování služby musí mít počítač klienta minimálně tuto konfiguraci: procesor Intel Pentium II, operační paměť 128 MB, 500 MB volného místa na pevném disku, operační systém Windows 98, internetový prohlížeč Internet Explorer verze 5.5, CD ROM mechaniku a vytáčený přístup na síť internet.

Bezpečnost je zaručena používáním elektronického podpisu a využíváním SSL certifikátů, které musí být každý rok obnovovány. Každý uživatel má opět svůj unikátní podpis. Tento systém nám umožňuje využít tzv. vícenásobnou autorizaci, což znamená, že platbu můžeme opatřit až 5-ti podpisy. Pokud platba nebude mít všechny podpisy, nebude přijata bankou ke zpracování. Vyšší stupeň zabezpečení je možné dosáhnout využíváním čipové karty *můjklíč*. Pokud klient využívá této čipové karty (certifikát je na čipové kartě), obnova certifikátů je nutná pouze každé dva roky. Aby mohl klient využívat k zabezpečení tuto kartu, musí vlastnit také čtečku čipových karet. Tato čtečka je poskytována klientům za různý poplatek podle typu čtečky a to: čtečka pro připojení na USB či sériový port za 1 083,- Kč nebo čtečka pro připojení k notebooku za poplatek 3 209,- Kč.

Služby, které poskytuje svým klientům služba *profibanka*:

- zjištění zůstatku na účtu,
- zadávání příkazů k úhradě/inkasu,
- zobrazení historie účtu,
- zobrazení a tisk výpisů z účtu,
- získání informací o výběrech z bankomatů a platbách platební kartou on-line,
- uložení šablon často využívaných plateb,
- pojmenování účtů pro snadnější orientaci.

Komerční banka nabízí svým klientům možnost využívání balíčku *mojebanka + profibanka*. Toto spojení je výhodné pro firmy, které nechtějí být vázány na přístup ke svým účtům pouze z kanceláře, ale chtějí mít možnost přístupu kdykoliv a odkudkoliv. Je to výhodné například v případě, kdy osoba, která musí uskutečnit podpis platby není přítomna v práci (je například na služební cestě).

Tabulka č. 9

<i>Sazebník pro firemní klientelu</i>	
Operace	sazba v Kč
Zřízení služby	3 000 Kč
Zřízení služby pro více subjektů (firem) se stejným majitelem	5 000 Kč
Užívání služby	
- pokud není součástí finančního balíčku	299 Kč/měsíčně
- pokud je součástí finančního balíčku <i>mojebanka + profibanka</i>	499 Kč/měsíčně
- pro statutární zástupce firmy	zdarma
Cena za účetní položku elektronicky	1,90 Kč
Cena za účetní položku elektronicky do jiné banky	3,90 Kč
Zobrazení aktuálního zůstatku na účtu (včetně e-mail nebo SMS zprávy)	zdarma
Zobrazení historie účtu (včetně e-mail zprávy)	zdarma
Vydání certifikátu	zdarma
Obnova certifikátu	zdarma
Obnova certifikátu - mimořádná	zdarma
Vydání čipové karty <i>můjklíč</i> (pokud chce klient využívat certifikát na čipové kartě)	390 Kč

Zdroj: www.kb.cz

EDI KB

je služba založená na normě UN/EDIFACT a je vhodná především pro právnické osoby, které mají vyšší stupeň automatizace a objem dat přenášených bance nebo pro ty, kteří EDI již běžně využívají pro komunikaci s obchodními partnery nebo v jiných bankách (např. ČSOB). Komunikace probíhá mezi serverem banky a klienta, přičemž server klienta komunikuje přímo s centrálním systémem banky.

EDI KB svým klientům umožňuje následující:

- platební příkazy k úhradě v tuzemsku/zahraničí,
- příkazy k inkasu,
- kreditní a debetní avízo,
- informace o zúčtování,
- informace o výsledku zpracování zaslaných platebních příkazů.

Bezpečnost této služby je dnes na velmi vysoké úrovni, zahrnuje digitální podpis, šifrování pomocí algoritmů DES/RSA a v neposlední řadě automaticky generovanou

bezpečnostní zprávu AUTACK, která je odesílateli doručena po přijetí zásilky protistranou (odesílatel má jistotu, že zpráva byla doručena tak, jak byla odeslána). [9]

Se službou Homebanking nemám prozatím žádné osobní zkušenosti a proto nejsem schopná ji posoudit tak, jak by zde mělo být učiněno. Můžu jen říct, že tato služba je podle mého názoru určena spíš pro velké firmy, kterým umožňuje čerpat řadu výhod, které byly už výše uvedeny. Tuto službu nabízejí svým klientům všechny mnou zkoumané banky. Jednotlivé banky se liší rozsahem nabízených služeb i cenami za instalaci a využívání programu.

2.3 Komunikace prostřednictvím internetu

2.3.1 Obecná charakteristika Internetbankingu

Nejvyspělejší možností je v současné době komunikace klienta s bankou prostřednictvím internetu. Internet se v ČR začal rozvíjet v první polovině 90. let, kdy byla vytvořena první informační síť CESNET. Zpočátku byl internet využíván pouze vědeckými pracovišti a univerzitami. Postupem času začal být využíván jako obecný a ve velké míře využívaný zdroj informací. Prvním českým internetovým portálem byl Seznam, který byl v roce 1996 vytvořen studentem ČVUT. Postupem času bylo vytvořeno spousta informačních portálů, virtuálních obchodů a e – mailových serverů. Vznik a rozvoj internetu se stal významným mezníkem ve vývoji elektronického bankovníctví. I když jeho rozmach neznamenal převratný vývoj pouze v oblasti bankovníctví, ale například i v rozvoji internetového obchodování.

Schéma č. 6



Zdroj:Prádka a Kala: Elektronické bankovníctví. Computer Press, Praha 2000

Oproti homebankingu je tento způsob výhodnější díky tomu, že klienti mohou ke svým účtům přistupovat z jakéhokoli počítače připojeného k internetu. Nevýhodou klasických webových stránek může být vyřizování nestandardních záležitostí. To bývá řešeno prostřednictvím FAQ (často pokládané otázky, které jsou spolu s odpověďmi na webových stránkách banky vystaveny) nebo chatových diskusí. Klient může s bankou komunikovat také pomocí e – mailu, to je ale několikanásobně nákladnější než klasické webové stránky. První bankou, která v roce 1998 začala v České republice poskytovat služby internetového bankovníctví byla Expandia banka, nyní e – Banka. Tato banka také v současnosti nabízí nejširší škálu služeb. [10]

Internet v dnešní době, kdy je stále více domácností vybaveno počítačem a připojením k internetu, přímo vybízí k jeho využití jako komunikačního média mezi bankou a klientem. Překážkou může pro klienta být cena za připojení a u některých také nedůvěra a nezkušenost. Nejpříjemnější cena za připojení by byla, kdyby Český Telecom začal nabízet možnost připojení bez časového omezení za stejnou cenu (tzv. paušál). Tomu se ale stále brání. Připojení na internet za paušál nabízí v současné době dva mobilní operátoři, a to Eurotel a T - Mobile, což může být pro jejich zákazníky výhodou, pokud vlastní mobilní telefon, pomocí kterého se mohou k internetu připojit.

V současné době nabízí možnost Internetbankingu v České republice 13 bank. V ideálním případě by klient musel navštívit pobočku banky pouze jednou, a to při zakládání účtu a sepsání smlouvy o využívání služeb elektronického bankovníctví. To ovšem závisí na tom, jaký rozsah služeb která banka, v rámci přímého bankovníctví, nabízí. V dalších částech této kapitoly se opět zaměřím na služby ČSOB, České spořitelny a Komerční banky.

Tabulka č. 10

<i>Počet uživatelů internetového bankovníctví</i>			
	31.12.2001	31.12.2002	30.9.2003
ČSOB - Internetbanking 24	112	51 921	133 601
Česká spořitelna - Servis 24 Internetbanking	9 569	68 826	233 892
Komerční banka - Mojebanka	23 820	72 671	116 028

www.mesec.cz

Důvody, proč je v dnešní době internetové bankovníctví stále hojněji využíváno, jsou nejen úspora času i peněz pro klienty (operace jsou zpoplatňovány méně než ty, které jsou prováděny na pobočce), ale také výrazná úspora nákladů pro banku. I když nejprve dojde ke krátkodobému zvýšení fixních nákladů, protože banka musí investovat do nových technologií, v dlouhém období dojde k úspoře nákladů.

Někteří klienti, kteří využívají služeb internetového bankovníctví nehodnotí pouze možnosti, které jim tato služba přináší (množství transakcí, které mohou vykonávat), ale také design, srozumitelnost a dostupnost webových stránek. V lednu 2004 byla provedena

studie, ve které byly detailnímu zkoumání podrobeny on – line internetové stránky třinácti českých bank. Společnost United Interactive přinesla první zprávu z řady pod názvem NetEval Index (NEI – měří a hodnotí způsob, jakým se firma chová ke svým zákazníkům, se kterými komunikuje prostřednictvím svých internetových stránek – rozpětí indexu se pohybuje mezi 0 a 100). NEI hodnotí prezentace bank na základě pěti hlavních oblastí:

- obsahové složky,
- uživatelské přívětivosti,
- grafického zpracování,
- SEA (Search Engine Audit),
- Email Response Indexu.

Pořadí	Název banky	NEI Score
1.	eBanka	83
2.	Česká spořitelna	82
3.	ČSOB	81
4.	Komerční banka	79
5.	GE Capital Bank	77
6.	Raiffeisenbank	75
7.	Živnostenská banka	74
8.	HVB Bank	72
9.	ING Bank	71
10.	Volksbank CZ	62
11.	Citibank	61
12.	Interbanka	56
13.	Commerzbank	30
Průměr NetEval Index		69

Zdroj: Bankovníctví 2/2004, United Interactive známkoval internet českých bank

V tabulce jsou zachyceny souhrnné výsledky NEI, ze kterých vidíme, že nejlépe v této studii dopadla eBanka, což není velikým překvapením, protože se od začátku své existence specializuje na poskytování služeb především prostřednictvím forem přímého bankovníctví. Pokud shrneme dílčí výsledky NEI pak zjistíme, že:

- obsahově je na tom nejlépe prezentace GE Capital Bank, nejhůře naopak Commerzbank,
- Česká spořitelna, ČSOB a eBanka mají nejvyšší index uživatelské přívětivosti,
- nejlepší grafické zpracování mají prezentace eBanky a Komerční banky,
- emailovou komunikaci s klienty zvládají nejlépe ČS, ČSOB, eBanka a GE Capital,
- nejvyšší index za umístění odkazů na českých vyhledávacích získala HVB Bank.[11]

Pokud budeme brát používání internetu ke komunikaci klienta s bankou jako celek, nemůžeme opomenout (podle schématu v úvodní kapitole) WAP Banking. Tato služba

umožňuje klientovi přístup k účtu pomocí zjednodušených internetových stránek, které má klient na svém mobilním telefonu, telefon musí ovšem tuto službu podporovat. Zde tedy může existovat rozpor, co se týče zařazení WAP Banking.

Nutný je co nejvyšší stupeň zabezpečení, protože hackeři by mohli ohrozit bezpečnost prováděných operací. Bezpečnost je zaručena prostřednictvím mnoha prostředků. Stejně jako u Homebankingu je to využití symetrického a asymetrického šifrování (bylo vysvětleno v předchozí kapitole). Samozřejmostí je také využívání digitálního (elektronického) podpisu, kdy je používán jak veřejný tak soukromý klíč, ale v opačném pořadí než u asymetrického šifrování. Posledním ze způsobů zabezpečení je certifikace. Certifikáty jsou vystavovány opět dvojí, a to podpisové a přístupové. Uloženy jsou na disketě nebo na čipové kartě, která zaručuje vyšší stupeň zabezpečení. Záleží na bance, jestli poskytuje jednu nebo druhou možnost. Například ČSOB a KB poskytují možnost uložení certifikátů na čipovou kartu, zatímco Česká spořitelna plánuje jejich zavedení na květen či červen roku 2004. K zabezpečení jsou využívány všechny z uvedených možností.

2.3.2 Nabídka služeb u vybraných bank

2.3.2.1 ČSOB a její služby

Internetbanking 24

Služba ČSOB Internetbanking 24 umožňuje svým zákazníkům přístup ke svým účtům 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Je určena pro fyzické osoby, fyzické osoby – podnikatele i právnické osoby. Využití internetového bankovníctví už není, oproti Homebankingu, omezeno na jeden konkrétní počítač. Přístup k účtům má klient odkudkoli, kde je možnost připojení k síti internet.

Stejně jako u Homebankingu jsou na počítač klienta kladeny určité požadavky. Nutností je procesor Pentium, operační systém Windows 98 a vyšší, operační paměť

minimálně 16 MB (doporučeno je ale minimálně 64 MB) a Internet Explorer verze 5.5 a vyšší, nainstalovaná 128 – bitová úroveň šifrování. Dále musí být volný port pro připojení čtečky čipových karet (podle použité čtečky čipových karet), klient musí vlastnit čtečku čipových karet a platný certifikát na čipové kartě pro přihlašování a podepisování příkazů zasílaných bance.

Pomocí služby ČSOB Internetbanking 24 je možné získávat následující informace a provádět následující operace:

- informace o zůstatcích na účtech,
- historie účtů,
- seznam nezaúčtovaných transakcí,
- zadávání tuzemských platebních příkazů k úhradě/inkasu,
- převody mezi účty klienta v jedné měně,
- převody mezi účty klienta v různých měnách,
- příkazy k úhradě do zahraničí,
- trvalý platební příkaz (zřízení, změna, zrušení),
- souhlas k inkasu (zřízení, změna, zrušení),
- souhlas k inkasu pro Český Telecom (zřízení, změna, zrušení),
- sdružené inkaso plateb obyvatelstva – SIPO (zřízení, změna, zrušení),
- informace o kurzech ČSOB a ČNB,
- uložení vzorů často používaných příkazů k úhradě.

Tato služba je *zabezpečena* pomocí elektronického podpisu. Při uzavření smlouvy o využívání služby Internetbanking 24 získá klient od banky čipovou kartu, na které jsou uloženy jeho údaje a certifikát pro elektronický podpis. Do systému se klient přihlašuje pomocí čipové karty a pro autorizaci při zadávání aktivních operací využívá elektronického podpisu, který je generován pro každou operaci unikátní. Vysoké bezpečnosti je dosaženo tím, že údaje nelze z karty okopírovat. Karta je chráněna pomocí PINu.

Další možností, kterou svým klientům poskytuje banka ČSOB je autorizace pomocí SMS klíče (nemusí být tedy vždy využívána čipová karta). Tuto službu mohou využívat ti

klienti, kteří mají aktivní službu Linka 24 a zároveň vlastní mobilní telefon. Po přihlášení do systému klient využívá identifikační číslo a PIN. Pro autorizaci, při provádění aktivních operací, bude klientovi na vyžádání (stisknutí tlačítka „Zaslat autorizační kód“) zaslán SMS zprávou jednorázový kód, který musí zadat do příslušného pole. Pro každou operaci je samozřejmě autorizační kód jiný. V případě, že klient využívá službu ČSOB Mobil 24, může mu být zpráva s kódem zaslána v zašifrované podobě, tzn. že tento kód je chráněn BPINem.

Tabulka č. 11

<i>Sazebník pro fyzické i právnické osoby</i>	
Operace	sazba v Kč
Zřízení služby s čipovou kartou	
- vydání čipové karty s bezpečnostním certifikátem	100,-
- vydání čtečky čipových karet (pro připojení na USB port PC)	500,-
- vydání čtečky čipových karet (pro připojení na USB a sériový port PC)	650,-
- vydání čtečky čipových karet (ve formě PCMCIA karty pro PC)	1950,-
- bez vydání čipové karty a čtečky čipových karet (umožní pouze zobrazit pasivní informace bez možnosti provádění transakcí)	zdarma
Zřízení služby s SMS klíčem	zdarma
Zaslání autorizačního kódu	zdarma
Užívání služby	zdarma
Tuzemský korunový platební styk	
- za účetní položku elektronicky	2,-
- za účetní položku elektronicky do jiné banky	4,-
Zůstatek a historie účtu (včetně e-mail a SMS zprávy)	zdarma
Informace o neprovedených platbách TPS	zdarma
Zřízení, změna, zrušení trvalého platebního příkazu	zdarma
Převod mezi účty klienta	zdarma
Zřízení, změna, zrušení souhlasu k inkasu	zdarma
Mimořádné vydání čipové karty s bezpečnostním certifikátem	500,-
Obnova bezpečnostního certifikátu	
- standartní (roční)	100,-
- mimořádná	300,-

Zdroj: www.csob.cz

Prostřednictvím internetového bankovníctví ČSOB, má klient možnost aktivovat si službu ČSOB Info 24, jinak je to možné také prostřednictvím call centra nebo přímo na pobočce. Podmínkou využívání této služby je mít otevřený účet u ČSOB a mít aktivovanou

službu Linka 24 nebo vlastnit platební kartu. Klienti mají možnost získávat pomocí SMS nebo e-mailu informace o pohybech na svých účtech. Klienti, kteří vlastní platební kartu si mohou prostřednictvím internetu, call centra či na pobočce aktivovat informace o platební kartě (nemusí mít aktivní Linku 24) – potom mohou být informováni o transakcích, zbývajícím limitu či platnosti karty. [6]

2.3.2.2 Česká spořitelna a její služby

Servis 24 – Internetbanking

Česká spořitelna dlouhou dobu poskytovala svým klientům pouze možnost komunikace přes telefon a to buď mobilní nebo pevnou linku. V roce 2002 ale tuto službu nahradila multifunkční služba Servis 24, díky které klienti mohou přistupovat ke svým účtům také přes internet. Součástí služby Servis 24 je totiž také možnost obsluhy svých účtů pomocí telefonu (Servis 24 Telebanking).

Pro to, aby klient mohl začít tuto službu využívat musí mít založen jakýkoli účet u České spořitelny. A stejně jako u ČSOB jsou na počítač klienta kladeny určité požadavky, a to: operační systém Windows 95 a vyšší a prohlížeč Internet Explorer verze 5.0 a vyšší. Požadavky na počítačové vybavení tedy nejsou tak náročné jako u ČSOB.

Služba je *zabezpečena* standardními bezpečnostními prvky přímého bankovníctví: klientským číslem a heslem. Pro zvýšení bezpečnosti je možnost změny přístupového hesla a také možnost využití kódu z autentizačního kalkulátoru. Pokud je využívána tato možnost, pro přihlášení musí klient zadat vygenerovaný kód. Dále si klient může zadat denní limit pro transakci a může využít možnost zasílání SMS zpráv o účtu. Zvýšení zabezpečení, v podobě čipových karet, plánuje vedení České spořitelny na květen nebo červen roku 2004.

Pomocí této služby je možné provádět následující operace:

- zjistit zůstatek na účtu,

- zadat jednorázový i trvalý příkaz k úhradě,
- změna / zrušení trvalého příkazu k úhradě,
- založit souhlas k inkasu,
- změna / zrušení souhlasu k inkasu,
- sjednat platbu SIPO,
- změna / zrušení plateb SIPO,
- zjistit historii účtu,
- založit vkladový účet,
- nakoupit či prodat podílové listy Investiční společnosti ČS,
- získat aktuální informace o poplatcích, úrokových sazbách, produktech a službách celé Finanční skupiny ČS. [7]

Tabulka č. 12

<i>Sazebník pro fyzické i právnické osoby</i>	
Operace	sazba v Kč
Zřízení služby	zdarma
Užívání služby	
- u spořicího účtu	25,-
- u běžného účtu	50,-
- pro firemní klientelu	50,-
Tuzemský korunový platební styk	
- za účetní položku elektronicky	2,-
- za účetní položku elektronicky do jiné banky	4,-
Provedení trvalého příkazu	
- v rámci banky	8,-
- do jiné banky	10,-
Provedení SIPO	8,-
Zaslání potvrzení transakce, historie účtu	
- e - mailem	zdarma
- faxem	10,-
- poštou	15,- + poštovné
Znovuzaslání bezpečnostních údajů	100,-
Zapojení každého dalšího účtu	zdarma
Deaktivace každého dalšího účtu	30,-
Zrušení služby z podnětu klienta	150,-

www.csas.cz

2.3.2.3 Komerční banka a její služby

Mojebanka

Stejně jako ostatní produkty přímého bankovníctví i tento přináší svým klientům výraznou časovou úsporu a možnost pracovat se svým účtem 7 dní v týdnu 24 hodin denně. Produkt je určen pro všechny klienty (ať už občany nebo firemní klientelu), kteří mají v KB alespoň jeden běžný korunový účet.

Minimální konfigurace počítače je v tomto případě následující: operační systém Windows 98 a vyšší, procesor minimálně Pentium, 32 MB operační paměti, 200 MB volného místa na pevném disku, Internet Explorer verze 5.5 a vyšší.

Prostřednictvím této služby může klient provádět celou řadu operací:

- zjistit zůstatek účtu,
- zadávat příkazy k úhradě/inkasu,
- zjistit historii účtu,
- zobrazení a tisk výpisů z účtu,
- získání informací o výběrech z bankomatů a platbách platební kartou on-line,
- investovat,
- uložení šablon často využívaných plateb.

Další možnosti, které tato služba svým klientům nabízí je vícenásobná kontrola nad provedenými transakcemi (pokud například účetní příkazy připravuje a manažer je ještě kontroluje a poté podepisuje). Velkou výhodou je zajisté i možnost komunikace s účetním systémem klienta a možnost objednat si další služby, které Komerční banka nabízí , přímo přes internet.

Komerční banka nabízí také možnost výběru mezi různými finančními balíčky. Ke službě mojebanka je možnost připojit také profibanku nebo službu přímý kanál. Tato služba umožňuje propojení vybraných účetních systémů s bankou. [9]

Tabulka č. 13

<i>Sazebník pro fyzické a právnické osoby</i>	
Operace	sazba v Kč
Zřízení služby	zdarma
Užívání služby mojobanka (pokud není součástí finančního balíčku)	49,-/245,- ¹
Užívání služby mojobanka se službou Přímý kanál	345,-
Užívání balíčku profibanka + mojobanka se službou Přímý kanál	599,-
Tuzemský korunový platební styk	
- za účetní položku elektronicky	1,90,-
- za účetní položku elektronicky do jiné banky	3,90,-
Zůstatek a historie účtu (včetně e-mail nebo SMS zprávy)	zdarma
Vydání čipové karty můjklíč	390,-
Vydání osobního/firemního certifikátu	zdarma
Prodloužení osobního/firemního certifikátu	zdarma

¹ občané / firmyZdroj: www.kb.cz

Internetové bankovníctví nabízejí svým klientům všechny tři uvedené banky. Pro klienta může být podle mého názoru rozhodující způsob zabezpečení, který je ke službě poskytován. V tomto případě bych viděla problém u České spořitelny, která svým klientům zatím nenabízí zabezpečení jejich internetového účtu pomocí čipové karty (počítá s jejich zavedením v květnu nebo červnu roku 2004), což je určitě bezpečnější než uložení certifikátů na disketě. Opět se liší množstvím operací, které je možné pomocí této služby u jednotlivých bank provést. Například Česká spořitelna i Komerční banka umožňují svým klientům s využitím internetového bankovníctví uskutečnit investici, zatímco ČSOB tuto možnost svým klientům nenabízí – to bych viděla jako podstatný rozdíl v možnostech, které Internetbanking jednotlivých bank nabízí. Nepatrně se liší poplatky za prováděné transakce. U České spořitelny i Komerční banky je zřízení služby zdarma (u KB je zpoplatněno pouze vydání čipové karty), užívání je už u obou těchto bank zpoplatněno. ČSOB nabízí svým klientům užívání služby zdarma, při jejím zřízení ovšem zaplatí poplatek za vydání čipové karty (pokud ji budou využívat) a dále poplatek za vydání čtečky čipových karet (liší se podle typu připojení k počítači).

3 Platební karty jako produkt elektronického bankovníctví

3.1 Obecná charakteristika platebních karet

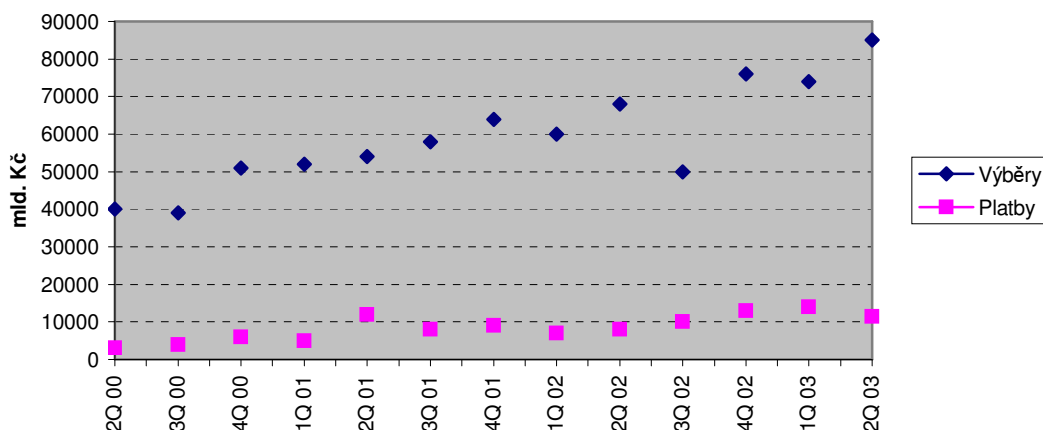
Předchůdce platebních karet, tzv. věrnostní karty, byly vydány již v roce 1914 americkou telegrafní společností Western Union Telegraph Company. Její klienti mohli po předložení karty, bez použití hotovosti, telefonovat a zasílat telegramy. V roce 1950 začala americká platební společnost vydávat karty se širšími možnostmi využití, byly to karty Diners Club International. U těchto karet byly poprvé vybírány roční poplatky za vydání a správu karty.

Největší rozmach byl u platebních karet zaznamenán v západní Evropě a Severní Americe v šedesátých letech dvacátého století. V České republice byla situace poněkud jiná. První platební kartu vydala Živnostenská banka v roce 1988. O rok později se stala první bankou v postkomunistických zemích, která začala vydávat mezinárodní platební karty (VISA). Postupně začaly všechny banky nabízet a poskytovat různé druhy platebních karet. Ty se tak staly samozřejmou a nenahraditelnou součástí služeb poskytovaných všemi bankami.

Běžní občané se mohli s platebními kartami setkat poprvé v roce 1989, kdy Česká a Slovenská státní spořitelna zahájily zkušební provoz prvních dvou bankomatů a vydaly cca 1000 bankomatových karet pro své zaměstnance. Ostatní banky začaly platební karty vydávat až počátkem devadesátých let, kdy byla také zprovozněna první moderní síť bankomatů. V současné době jsou platební karty základními bankovními produkty. [12]

S platebními kartami lze provádět pouze nejjednodušší platební operace: je možné s nimi platit v obchodech a vybírat hotovost v bankomatech, což v současnosti banky více zpoplatňují, aby klienty donutily využívat karty při placení v obchodech.

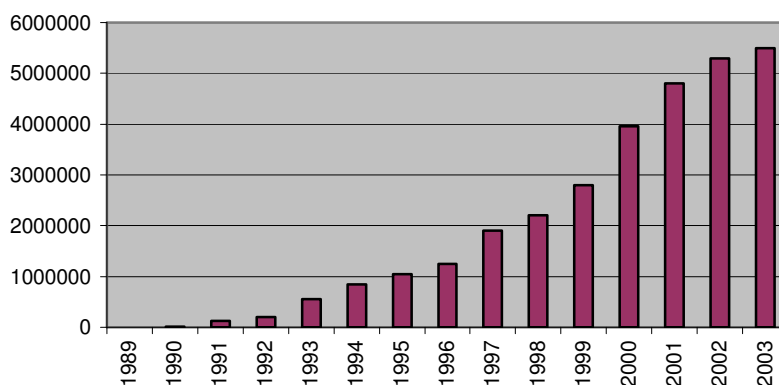
Graf č. 2: Platby kartou a výběry z bankomatů v letech 2000 až 2003



Zdroj: Bankovníctví 11/2003. Jana Chuchvalcová: Přežije používání platebních karet rok 2010?

I přesto, že platební karty neumožňují oboustrannou komunikaci mezi bankou a klientem, jsou v současné době nejhojněji využívanou elektronickou bankovní službou.

Graf č. 3: Růst počtu platebních karet v ČR

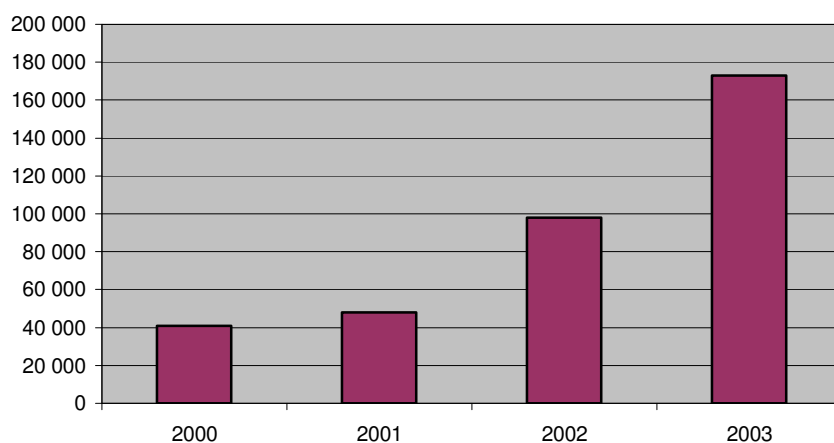


Zdroj: TOP finance 2003. Juřík Pavel: Bankovní platební karty u nás zdomácněly.

V České republice se také každoročně zvyšuje zájem o kreditní karty (za rok 2003 se jejich počet téměř zdvojnásobil), u nichž mají klienti možnost nakupovat, i když zrovna nemají peníze – dostanou od banky v podstatě krátkodobý úvěr. Ten je do určité doby - pár týdnů (různé v každé bance) – bezúročný. Každá banka má u kreditní karty vymezen úvěrový rámec (s výjimkou Citibank, která výši úvěru neomezuje). Bankéři odhadují, že

každý druhý držitel kreditní karty nedokáže správně využít „úrokové prázdniny“, peníze nestihnou splatit a začnou mu nabíhat vysoké úroky, které činí okolo 20 % (v závislosti na peněžním ústavu).

Graf č. 4: *Růst počtu kreditních karet v ČR*

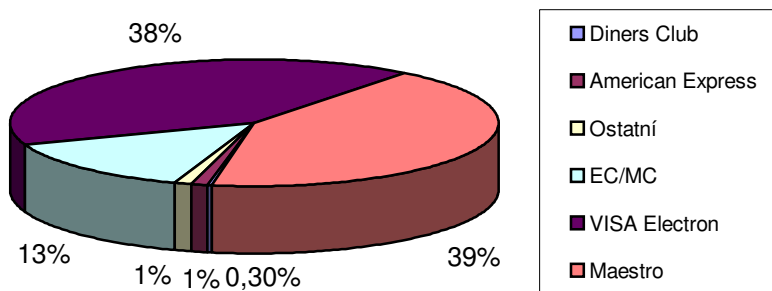


Zdroj: Juřík Pavel: Encyklopedie platebních karet. Grada Publishig. Praha 2003.

„Platební karty můžeme rozdělit podle různých kritérií a to:

- dle místa užití: *domácí* - regionální,
- celostátní ,
mezinárodní,
- dle emitentů (vydavatelů): VISA,
EUROCARD/MASTERCARD,
JCB (Japan Credit Bureau),
American Express,
Diners Club International,
- dle způsobu zhotovení: *embosované* - s reliéfním písmem,
neembosované,
- dle nositele informací: *magnetické*,
čipové – s mikroprocesorovou pamětí,
laserové – neosvědčily se,
hybridní – mají magnetický proužek i čip,

- Graf č. 5: Podíl jednotlivých značek platebních karet v ČR v roce 2002**



Každá platební karta musí mít určité náležitosti. Základním předpokladem je výroba karty z netoxických materiálů, jsou vyráběny především z PVC, ale také z jiných druhů plastů. Každá platební karta musí mít mezinárodní rozměr (54 mm x 85,6 mm), aby bylo možné karty využívat k placení a vybírání hotovosti i v zahraničí. Dále je na kartě uvedeno jméno držitele karty, platnost karty a číslo tzv. Account Line Number, které nese informace o vydavateli a druhu produktu. Mezi další patří podpisový proužek, na němž je podpis držitele karty sloužící ke kontrole při bezhotovostní platbě. Poslední nutnou

⁵ dle nepublikovaného rukopisu Prof. Bakuleho, pro větší přehlednost je toto rozdělení uvedeno schematicky v příloze

náležitostí je magnetický proužek (mající 2 nebo 3 stopy, které slouží pro zápis identifikačních údajů) nebo čipová karta popřípadě obojí.

Na začátek devadesátých let, kdy došlo k liberalizaci československého bankovníctví, se datuje založení Sdružení pro bankovní karty. Jedním z produktů, který chtěly banky zavést, byly platební karty. Vzhledem k tomu, že se snažily minimalizovat svoje náklady, rozhodly se o vybudování společného kartového centra. Tím byla mimo jiné pověřena Mechanizační ústředna zahraničního obchodu (MUZO). Během necelého roku se podařilo vybudovat moderní a efektivní platební systém a to levněji, než kdyby ho banky budovaly jednotlivě. Po rozpadu České a Slovenské Federativní Republiky se SBK v únoru 1993 rozdělilo na českou a slovenskou část, které spolu dodnes vzájemně spolupracují. [13]

Dualita bank

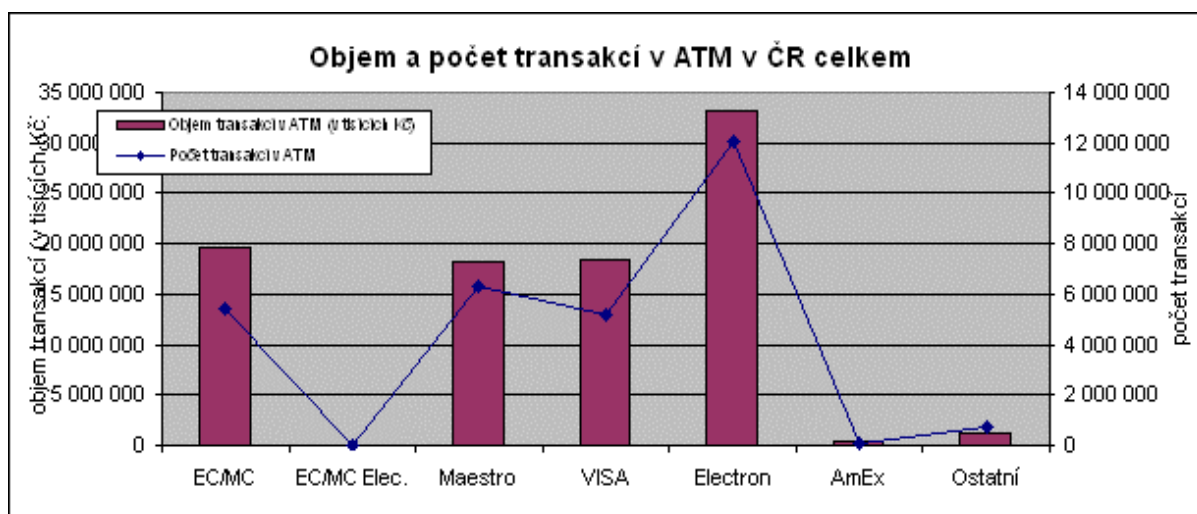
V dnešní době nabízí většina bank platební karty dvou emitentů (MasterCard a VISA). Ne vždy to však bylo možné. Ještě na začátku sedmdesátých let zakazoval NABANCO - NBI (dnešní VISA) svým členům, aby se staly členy konkurenčního systému Master Charge (dnešní MasterCard). Naopak Master Charge dával od začátku přednost dualitě. V roce 1971 zažalovala NBI jedna z bank, která byla jejím členem, z omezování konkurence. Soudní spor banka sice vyhrála, ale NBI se odvolala. Další soudní spor se už ale nekonal. Aby se NBI vyhnula velice nákladnému soudnímu sporu, tak v roce 1976 dualitu povolila, což znamenalo vysoký nárůst konkurence mezi bankami. Banky tedy začaly vydávat platební karty obou systémů, buď aby získaly možnost uzavírat smlouvy s obchodníky nebo aby nabídly klientům více produktů. [13]

3.2 Možnosti využívání platebních karet

Jak bylo již výše řečeno, platební karty mohou být využívány pro výběr hotovosti v bankomatech, což je u všech bank zpoplatněno (samozřejmě u každé banky jinak). Stále se ale výběr hotovosti v bankomatu vyplatí více, než návštěva pobočky a to z důvodu

vyššího zpoplatnění výběru na pobočce. Vyšší poplatky (a to mnohonásobně) si banky účtují rovněž při výběru z bankomatu jiné banky než vlastní. Proto mají v tomto směru nejspíš největší výhodu klienti České spořitelny, jejichž síť bankomatů je po České republice nejvíce rozšířena. Dobrou zprávou pro klienty je, že téměř každá banka se chystá počet svých bankomatů do konce roku 2004 zvýšit. Největší nárůst chystá ČSOB, počet bankomatů by měl dosáhnout čísla 500.

Graf č. 6



Zdroj: Sdružení pro bankovní karty

Tabulka č. 14

Banka	Domácí bankomat (v Kč)	Bankomat jiné tuz. banky (v Kč)	Výběr na přepážce (v Kč)	Počty bankomatů
ČSOB	5	25	30	399
Česká spořitelna	6	25 + 0,5%	45	1070
Komerční banka	5	30	50	520
HVB Bank	30	30	30	- *
GE Capital Bank	6/15**	31	35	332
Raiffeisenbank	4/9**	15/25**	30	45
Citibank	14	14	18	7
eBanka	5	25***	30+0,15%	32
Volksbank	2,5	5/25****	6	20
Živnostenská banka	zdarma	zdarma/50**	20	28

*banka nemá vlastní síť bankomatů, používá bankomaty Euronet

Zdroj: banky

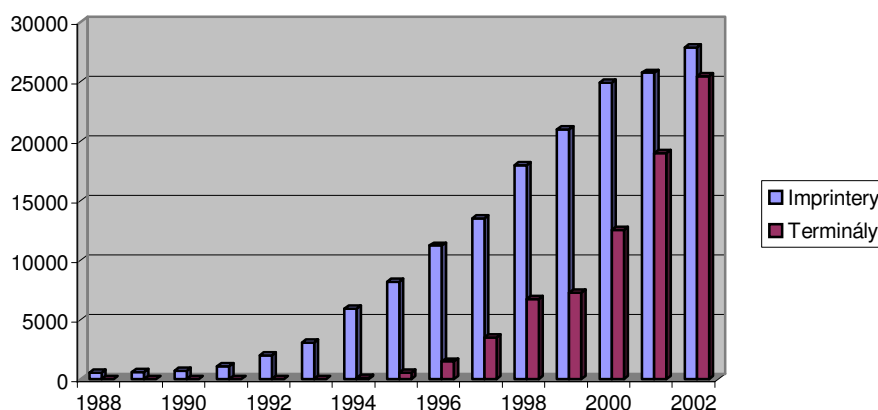
**první dva výběry v měsíci za nižší poplatek, každý další výběr za vyšší poplatek

***při výběru z bankomatů ČS, Živnostenské banky, HVB Bank a sítě Euronet platí klient 29,90 Kč

****nižší poplatek je za výběr z bankomatů ČSOB, z ostatních tuz. bankomatů je poplatek vyšší

Druhou možností využití platebních karet jsou *bezhotovostní platby* v obchodech. Daný obchod musí být vybaven platebním systémem, buď imprinterem (hovorově - žehličkou) nebo platebním terminálem. Bohužel možnosti plateb kartou v obchodech ještě klient nemůže využít bez omezení, a to proto, že menší obchody a obzvlášť v menších městech, ještě nejsou platebními systémy vybaveny.

Graf č. 7: Růst počtu obchodů přijímajících platební karty v ČR



Zdroj: Juřík Pavel: Encyklopedie platebních karet. Grada Publishing a.s., Praha 2003

Impintery

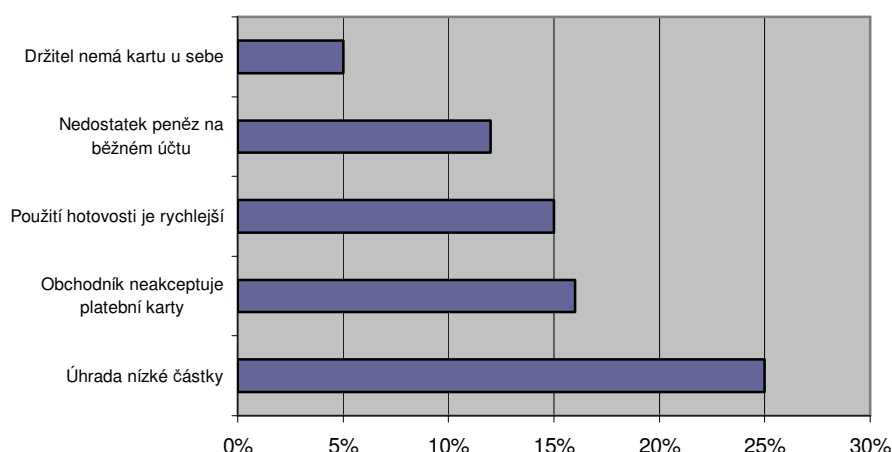
Pokud mají obchody k dispozici imprinter, mohou zde zaplatit platební kartou pouze ti klienti, kteří vlastní embosovanou kartu. Obchodník, který využívá imprinter má stanoven tzv. autorizační limit do jehož výše nemusí transakci ověřovat telefonickým dotazem u své banky (pokud je karta platná, má předepsané ochranné znaky a podpis klienta souhlasí s podpisovým vzorem na kartě). Pokud je ovšem částka vyšší, musí obchodník kontrolu provést. Stejně tak pokud se zdá, že je karta padělaná nebo jsou na ní pozměněné údaje. Potom od banky dostane pokyn buď k zadržení karty nebo k jejímu znehodnocení.

Platební terminály

Ty již umožňují širší využití, protože mohou být při placení využívány i těmi klienty, kteří nemají embosované karty. Výhoda proti imprinteru je zřejmá už díky tomu, že data jsou při transakci bezprostředně kontrolována. Platební terminál musí mít mimo

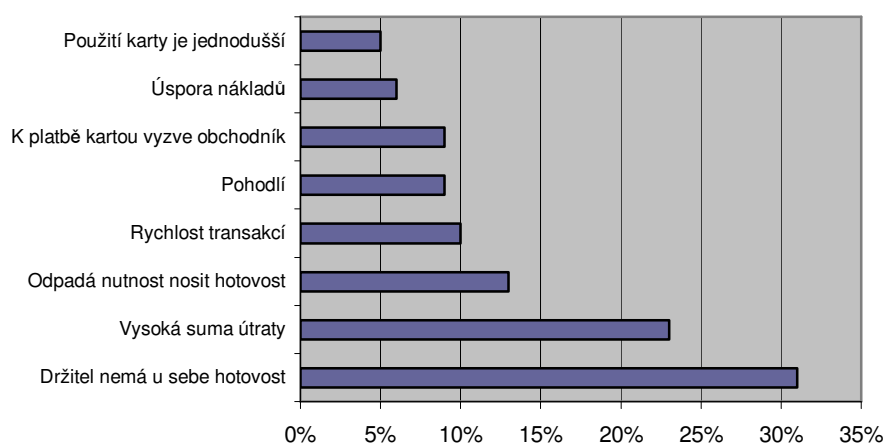
jiné zařízení pro zadávání PINu. Díky němu je zvyšována bezpečnost, protože klient musí při platbě v obchodě zadat PIN a k tomu ještě podepsat doklad, který je kontrolován s podpisovým vzorem na platební kartě. Jestli bude požadováno zadání PINu nebo bude stačit pouze podpis, záleží samozřejmě na dohodě mezi obchodníkem a společností poskytující platební kartu (např. supermarkety nebo čerpací stanice mají výjimku). [13]

Graf č. 8: *Důvody pro preferenci hotovosti před platební kartou*



Zdroj: Bankovníctví 1/2004, Sedm z deseti držitelů pravidelně platí kartou v obchodech

Graf č. 9: *Důvody pro preferenci platební karty před hotovostí*



Zdroj: Bankovníctví 1/2004, Sedm z deseti držitelů pravidelně platí kartou v obchodech

Podle výzkumu, který byl zpracován pro společnost MasterCard Europe vyplývá, že věk držitelů platebních karet je nejčastěji 35 – 44 let a 76 % z nich má ukončené

středoškolské vzdělání. Zatímco pohlaví držitelů nehraje téměř žádnou roli, muži i ženy zabírají v celkovém počtu držitelů karet zhruba poloviční podíl. [14]

Za hlavní výhody využívání platebních karet považují jejich držitelé především to, že u sebe nemusí nosit vysokou hotovost a kdykoli ji mohou získat v bankomatu jakékoli banky (i když výběry v bankomatech „cizích“ bank se prodraží). Mezi dalšími výhodami jistě nelze opomenout možnost platby v obchodech či úsporu času, když nemusí stát pro výběr hotovosti frontu na přepážkách.

Třetí možností využití platebních karet je možnost využití tzv. nepeněžních služeb. Banky tyto služby v současné době nabízejí k různým typům platebních karet. Většinou platí, čím je prestižnější karta, tím širší je nabídka těchto nepeněžních služeb. Můžeme mezi ně zařadit např. možnost rezervace letenek, nabídku volných letenek, možnost vstupu do VIP salonků na letištích nebo přednostní odbavení na letištích, ale také poskytování různých druhů pojištění k platebním kartám (např. pojištění proti zneužití v případě ztráty nebo odcizení karty, cestovní pojištění).

3.3 Bezpečnost a pojištění platebních karet

Bezpečnost platebních karet je zajištěna díky PINu. Ve všech případech výběru z bankomatu je po klientovi požadováno zadání PINu. Při placení v obchodech se ale zabezpečení u jednotlivých platebních karet liší. Například u platebních karet Maestro (byly vytvořeny na začátku devadesátých let společnostmi EuroCard a MasterCard) je při platbě v obchodech kromě podpisu, který je porovnán s podpisem na podpisovém proužku, požadován při každé transakci také PIN. Na rozdíl od toho u karet VISA Electron je požadován pouze podpis, což výrazně snižuje bezpečnost při jejich použití.

V posledních letech byla věnována pozornost jiným možnostem ověření totožnosti klienta – tzv. biometrickým metodám identifikace klienta. Tyto metody jsou založeny na skutečnosti, že různé části lidského těla jsou pro každého individuální. Mezi biometrické

metody patří fotografie, identifikace očního pozadí, identifikace hlasu, otisk prstu nebo dynamický rozbor podpisu.

V dřívějších letech bylo poměrně časté zneužívání platebních karet. Vyskytly se případy, kdy klient nebyl při výběru dostatečně opatrný a zloději z jeho účtu pomocí falzifikátů, které vyrobili, vybrali kolikrát nemalé částky.

V současné době existuje možnost platební karty pojistit. Tuto službu nabízí svým klientům v současné době 6 bank. První tuto službu začala poskytovat ČSOB a postupně se k ní přidaly Česká spořitelna, HVB Bank, Raiffeisenbank a eBanka. 15.3.2004 začala tuto službu poskytovat svým klientům i Komerční banka. Pojištění nenabízí přímo banky, ale mají smlouvu s nějakou neživotní pojišťovnou.

Pokud klient vlastní klasickou elektronickou platební kartu, pojištění není nutností. V tomto případě platební terminál ověřuje data a v případě, že klient ztratí platební kartu a nahlásí tuto ztrátu bance, je téměř nemožné kartu zneužít (banka během autorizace zjistí, že je karta blokována a transakci nepovolí). Jiná situace ovšem nastane pokud se jedná o kartu embosovanou, kdy transakce není pomocí imprinteru on - line ověřována.

Základní podmínkou pro případ, kdy může být uplatněno pojištění je, že se musí jednat o operaci, kdy není zadáván PIN. Výjimkou je HVB Bank, která poskytuje pojištění i při PINové operaci. Další situací, kdy reklamace bankou nebude uznána je případ, kdy nedojde k fyzickému předložení karty (platba přes internet). Pojištění je u většiny bank platné po dobu jednoho roku. Pouze u ČSOB a HVB Bank je pojištění sjednáno jednorázově, tzn. že končí pokud dojde k pojistné události.

Při vybírání pojištění by se klient měl zaměřit především na:

- výši spoluúčasti,
- kvalitu pojištění (zda obsahuje i pojištění tzv. PINových operací),
- platnost,
- dobu, kdy banka přebírá odpovědnost za škody. [15]

Tabulka č. 15

Banka	Odpovědnost za škodu	Poplatky za blokaci
ČSOB	24 hodin před telefonickým nahlášením ztráty	elektronická 200 Kč, embosovaná 2 000 Kč
Česká spořitelna	72 hodin před nahlášením ztráty (včetně dne nahlášení)	elektronická 200 Kč, embosovaná 500 Kč
Komerční banka	den, ve kterém byla ztráta nahlášena	elektronická od 150 Kč, embosovaná od 2 000 Kč
HVB Bank	120 hodin před nahlášením ztráty (včetně dne nahlášení)	elektronická 100 Kč, embosovaná 1 500 Kč
Raiffeisenbank	den, ve kterém byla ztráta nahlášena	elektronická 200 Kč, embosovaná 2 000 Kč
eBanka	72 hodin před nahlášením ztráty (včetně dne nahlášení)	elektronická 200 Kč, embosovaná 3 750 Kč

Zdroj: www.mesec.cz, Lohninský Jakub: Pojistit platební kartu?

3.4 Nabídka platebních karet u vybraných bank

V další části této kapitoly se zaměřím na nabídku platebních karet tří bank, a to ČSOB, České spořitelny a Komerční banky. Kreditní a úvěrové karty, které tyto banky samozřejmě také poskytují, jen zmíním, ale nebudu se jimi hlouběji zabývat. Pokud je platební karta součástí produktového balíčku, jsou poplatky za vedení platební karty zdarma. Když klient žádá o vydání karty k účtu samostatně (nad rámec produktového balíčku), pak určité poplatky za vedení platí. Tyto poplatky za vedení, uvedené u jednotlivých karet, se týkají těch karet, které nejsou součástí žádných produktových balíčků.

3.4.1 ČSOB a její nabídka platebních karet

ČSOB nabízí různé druhy platebních karet pro soukromé osoby i podnikatele. Celou nabídku pokrývají platební karty dvou emitentů, a to MasterCard a VISA. Dále má ČSOB v nabídce Úvěrovou kartu Diners Club. Jednou z nejrozšířenějších druhů jsou

platební karty Maestro. U platebních karet Maestro je specifické, že při bezhotovostní platbě v obchodě je vždy požadován PIN, což snižuje možnost zneužití.

Dělení platebních karet dle bonity klienta – pokud se jedná o kartu, která není součástí produktového balíčku, banka po určitou dobu sleduje průměrný zůstatek na účtu klienta, který musí dosahovat minimálně 125 % z požadovaného týdenního limitu karty. Dále banka provádí individuální hodnocení klienta (jestli je klientem dlouhodobým, má vedené u banky i jiné účty – např. termínované...).

- *základní* – jsou karty elektronické. Řadíme mezi ně všechny karty pro mladé, studenty - Maestro Juventus, VISA Electron Juventus, Maestro Student a dále platební karty, které jsou poskytovány k základním produktovým balíčkům – Maestro, VISA Electron čipová. K základním platebním kartám lze sjednat pojištění proti zneužití při ztrátě nebo odcizení karty v různých variantách (Basic, Classic, Super, Extra) a také pojištění právní ochrany řidiče. Sjednávání pojištění proti zneužití při ztrátě nebo odcizení karty je bezpředmětné u karet Maestro, protože veškeré transakce jsou ověřovány PINem.
- *střední* – tyto karty jsou již embosované, jsou vydávány k vyšším produktovým balíčkům a svým držitelům zaručují vyšší prestiž než karty základní. Patří sem platební karty MasterCard Standard, MasterCard Standard ABA a VISA Classic. Oproti základním kartám je u těchto karet výhoda, že kromě pojištění proti zneužití karty a pojištění právní ochrany řidiče, si klient může sjednat také cestovní pojištění bez omezení délky pobytu (Standard, Standard Family, Exclusive, Exclusive Family, Gold, Gold Family).
- *prestižní* – tyto karty jsou rovněž embosované. Jejich majitelé si je pořizují nejen kvůli vysokým limitům, ale také kvůli vysoké prestiži. Do této skupiny můžeme zařadit platební karty MasterCard Gold a VISA Gold. Jejich součástí je cestovní pojištění Gold a pojištění právní ochrany řidiče. Samozřejmě i k těmto kartám je možnost sjednání pojištění proti zneužití karty.

ČSOB nabízí svým klientům i karty služební – MasterCard Business a VISA Business. I tyto karty jsou embosované a jsou určeny právnickým osobám a fyzickým osobám – podnikatelům. V ceně těchto karet jsou pojištění pro cesty do zahraničí Exclusive a pojištění právní ochrany řidiče. Klient si může sjednat také pojištění proti zneužití karty.

Základní charakteristika jednotlivých platebních karet (seřazených dle emitentů)

Maestro

Maestro Juventus – elektronická debetní karta, která je určena pro mladé lidi, blízké všech klientů ČSOB, ve věku mezi 15 – 26 lety. Je součástí produktového balíčku ČSOB Junior konto, ke kterému je automaticky poskytována doplňková karta EURO < 26. Karta je vydána na žádost majitele účtu, do limitu 2 000,- Kč bez dalších omezujících požadavků, a nad tento limit nejdříve po 1 měsíci vedení účtu. Za vedení platí majitel karty 150,- Kč ročně.

Maestro Student - je specifická debetní platební karta, která tvoří základní výbavu majitele Studentského konta. Běžně je karta vydána do 14-ti dnů, za příplatek může být vydání urychleno. Standardní limit je pro tuto kartu 5 000,- Kč. Tento limit lze na žádost klienta, po převzetí karty, upravit. Za vedení platí klient 150,- Kč ročně.

Maestro - jedná se o elektronickou debetní kartu, která je základní výbavou produktových balíčků ČSOB Osobní konto Plus, Obchodní konto a Obchodní konto Plus. Karta bude vydána na žádost majitele účtu, pokud týdenní limit nebude přesahovat 8 000,- Kč. Při vyšším týdenním limitu karty musí klient vyčkat alespoň měsíc po založení účtu. Za vedení platí držitel karty 200,- Kč ročně.

MasterCard

MasterCard Standard - debetní embosovaná platební karta, která je základní výbavou produktových balíčků ČSOB Aktivní konto, Aktivní konto Plus, Prémiové konto a Firemní konto. Je vydávána k netermínovaným účtům fyzických osob, fyzických osob –

podnikatelů i právnických osob. Pokud není součástí produktového balíčku, může být vydána až po měsíci vedení účtu. Týdenní limit karty je 10 000,- a lze ho přizpůsobit podle požadavku majitele účtu, na základě průměrného zůstatku na účtu. Za vedení karty platí její držitel 500,- Kč ročně.

MasterCard Business – tato debetní embosovaná platební karta je určena fyzickým osobám – podnikatelům a právnickým osobám. Je základní výbavou produktových balíčků ČSOB Firemní konto Plus, Obchodní konto a Obchodní konto Plus. Pokud není karta součástí balíčku, může o ni majitel účtu požádat nejdříve po měsíci vedení účtu. Je možné si sjednat pojištění léčebných výloh pro rodinu – Exclusive. Týdenní limit karty je stanoven ve výši 30 000,- Kč, ale lze ho přizpůsobit konkrétním požadavkům klientů. Roční poplatek za vedení je ve výši 2 400,- Kč.

MasterCard Gold – prestižní debetní embosovaná platební karta je určena všem klientům ČSOB (FO, FO – podnikatelům, PO). Je zde možnost sjednání pojištění pro cesty do zahraničí pro rodinu – Gold Family. Týdenní limit je standardně stanovován od výše 150 tisíc korun. Karta je vydána nejdříve po třech měsících vedení účtu. Součástí karty je také klubová karta IAPA. Její majitel má nárok na čerpání slev v určité síti hotelů a autopůjčoven po světě. Poplatek za vedení karty je 4 000,- Kč za rok.

MasterCard Standard ABA – tato debetní embosovaná platební karta je určena fyzickým osobám. Umožňuje svému majiteli využívat služby společnosti ABA (pomoc motoristům v nouzi) s určitými cenovými výhodami. Platební karta je vydávána na žádost majitele účtu, nejdříve však po měsíci vedení účtu. Týdenní limit karty lze přizpůsobit požadavkům majitele, na základě hodnocení průměrného zůstatku. Roční poplatek za vedení je 850,- Kč.

VISA

VISA Electron čipová – debetní elektronická platební karta, která je poskytována všem klientům ČSOB (FO, FO – podnikatelům, PO) a tvoří základní výbavu produktových balíčků ČSOB Osobní konto Plus, Obchodní konto a Obchodní konto Plus. Týdenní limit platební karty je při zřízení balíčku stanoven ve výši 8 000,- Kč. Vydání karty do tohoto

limitu není omezeno žádnými dodatečnými podmínkami. O kartu s vyšším limitem může klient požádat nejdříve po měsíci vedení účtu, limit lze přizpůsobit požadavkům klienta. Roční poplatek za vedení karty je 200,- Kč.

VISA Electron Juventus – tato debetní elektronická platební karta je určena blízkým všem klientů ČSOB, kteří jsou ve věkovém rozpětí 15 – 26 let. Tato karta se shoduje s kartou Maestro Juventus.

VISA Classic – je debetní embosovaná platební karta, která je poskytována všem klientům ČSOB (FO, FO – podnikatelům, PO). Je identická s platební kartou MasterCard Standard.

VISA Business – je debetní embosovaná platební karta, která je poskytována FO – podnikatelům a PO. Tato karta je shodná s platební kartou MasterCard Business.

VISA Gold – prestižní debetní embosovaná platební karta je určena všem klientům ČSOB a je totožná s platební kartou MasterCard Gold.

ČSOB nabízí svým klientům možnost, pořídit si sadu, která je složena ze dvou stejných karet (jedna MasterCard, druhá VISA). Tyto sady jsou určeny především klientům, kteří hodně cestují, např. proto, že na některých místech ve světě je možné platit pouze kartou značky VISA nebo naopak kartou značky MasterCard. Pokud si klient pořídí sadu, je to pro něj finančně výhodnější, než pokud by si pořizoval každou z karet zvlášť.

Sada Classic – je složena z debetních embosovaných platebních karet MasterCard Standard a VISA Classic. Držitelé této sady mohou sjednat stejná pojištění jako u jednotlivých karet, z nichž je sada složena. O sadu karet lze požádat nejdříve po jednom měsíci vedení účtu a limit lze přizpůsobit konkrétním požadavkům klienta, opět v závislosti na průměrném zůstatku na účtu. Poplatek za vedení sady karet je 700,- Kč ročně.

Sada Business – se skládá z debetních embosovaných platebních karet MasterCard Business a VISA Business. Podmínky poskytování jsou stejné jako u těchto jednotlivých karet. Součástí této sady jsou stejná pojištění jako v případě jednotlivých karet, stejně jako možnost sjednat některá další pojištění. Poplatek za vedení sady je 4 000,- Kč ročně.

Sada Gold – se skládá z debetních embosovaných karet MasterCard Gold a VISA Gold. Podmínky pořízení jsou stejné jako u jednotlivých karet, také pojištění je stejné jako u karet MasterCard Gold a VISA Gold. Limit je pro tuto sadu stanoven od výše 300 tisíc korun. Roční poplatek za vedení je 7 000,- Kč.

Kreditní a úvěrové karty

ČSOB nabízí pro své klienty i úvěrové karty a kreditní kartu. U obou typů karet si klient může sám zvolit den splatnosti (např. po výplatě). Jsou to mezinárodní embosované karty. Můžeme zde uvést ČSOB Úvěrovou kartu Gold (MasterCard i VISA), dále Úvěrové karty Diners Club, které patří k nejprestižnějším kartám světa a také ČSOB Kreditní kartu MasterCard.

Žadatel o kreditní kartu musí být starší než 18 let, nemusí mít založen účet u ČSOB. Úvěr je poskytován bez ručitele, úvěrový limit je stanoven na základě hodnocení finanční stability žadatele (15 000,- Kč až 250 000,- Kč). Bezúročné období je 45 dní a minimální splátka 10 % z vyčerpané částky úvěru (minimálně však 1 000,- Kč).

Úvěrové karty jsou určeny fyzickým osobám ve věku nad 18 let. Žadatel musí mít veden účet u ČSOB. Bezúročné období je 1 měsíc a automatická celková splatnost je vždy na konci období čerpání. Úvěrové limity se u jednotlivých úvěrových karet liší. Při žádosti musí klient prokázat své příjmy, banka nevyžaduje ručitele. Úvěrové karty Diners Club jsou vysoce prestižní a banka je vydává pouze svým váženým klientům po jejich individuálním finančním ohodnocení. Vlastník této úvěrové karty může čerpat řadu výhod, které k této kartě přísluší. [6]

3.4.2 *Česká spořitelna a její nabídka platebních karet*

Česká spořitelna v současné době poskytuje tzv. Bonus Program, kterým se snaží motivovat své zákazníky k bezhotovostním platbám v obchodech. Za každou platbu, podle její výše, jsou klientovi přiděleny body. Za jejich určitý počet má nárok na nějaké zboží nebo na uplatnění slevy podle katalogu Bonus Programu. Ke všem kartám, které ČS poskytuje si klient může pořídit doplňkovou kartu *EURO < 26* – její platnost je 1 rok a lze ji využít ve 25 zemích Evropy. Umožňuje slevy na ubytování, stravování, dopravní služby, vstupy do objektů, kulturní a sportovní akce a služby. ČS nabízí svým klientům možnost cestovního pojištění různé kvality (u některých karet je v ceně), ale délka pobytu nesmí přesáhnout 90 dnů. Česká spořitelna ještě v současné době nenabízí žádné čipové karty.

Dělení platebních karet dle bonity klienta:

- *základní* – v současné době vydává banka celou řadu těchto debetních elektronických platebních karet, a to jak klasických – Maestro, VISA Electron, VISA Electron Student+ a Maestro UK Student+, tak i atypických – Trend, EC/MC Variant (už se nevydávají), Junior. Všechny uvedené karty jsou poskytovány ke sporožirovým účtům. Dále ČS nabízí svým klientům kartu tohoto typu k běžným účtům – VISA Electron. Ke všem základním klasickým kartám je možné dokoupit cestovní pojištění Comfort nebo Comfort Family.
- *střední* – banka poskytuje tyto typy karet jak ke sporožirovým účtům – EC/MC Standard Partner, VISA Classic Partner, MC Partner UK, tak k běžným účtům – VISA Business (ta je určena pro FO – podnikatele a PO). Všechny uvedené karty jsou mezinárodní a embosované. Ke všem kartám tohoto typu (kromě VISA Business, kdy už je určité pojištění v ceně karty) má klient možnost sjednat si cestovní pojištění Comfort, popřípadě Comfort Family a také pojištění proti zneužití při ztrátě nebo odcizení karty.
- *prestižní* – i ty banka nabízí jak majitelům sporožirových účtů – VISA Gold, tak majitelům běžných účtů – VISA Business Gold. V ceně obou těchto karet je zahrnuto cestovní pojištění Gold a také pojištění proti zneužití karty. Klient si může

ke kartě sjednat i cestovní pojištění pro rodinu – Gold Family. Dále je součástí karet doplňková karta IAPA, která svým držitelům umožňuje čerpat slevy v určité síti hotelů a autopůjčoven.

Základní charakteristika jednotlivých platebních karet (seřazených dle emitentů)

Trend – tuto bankomatovou kartu zde nebudu dále rozebírat, protože ji Česká spořitelna v dnešní době už nevydává.

Junior – bankomatová karta, kterou je možno využívat pouze v Čechách k výběru hotovosti z bankomatu České spořitelny. Je určena pro fyzické osoby mezi 13 a 25 lety (výjimečně lze platební kartu vydat už od 10 let). Standardní týdenní limit na výběr z bankomatu je 600,- Kč. Platnost karty je 1 rok. Karta je vydávána ke sporožirovému účtu, účtu Student+. Karta může být vydána nejdříve po 3 měsících vedení účtu. Minimální požadovaný zůstatek na účtu v době žádosti je 1 000 korun. Roční poplatek za vedení karty je 60,- Kč.

Maestro

Maestro UK Student+ - mezinárodní elektronická platební karta je určena pro studenty Univerzity Karlovy, ve věku mezi 18 – 30 lety. Vydává se pouze v rámci programu Student+. Platnost karty je 3 roky. Standardní limit pro výběr hotovosti je 15 000,- Kč na den a pro bezhotovostní platby 30 000,- Kč na 5 dní. Stejně jako u karty VISA Electron Student+ může držitel čerpat určité výhody u partnerských společností. Ke kartě mohou být sjednány stejné typy pojištění jako u VISA Electron Student+ a ještě pojištění proti zneužití. Vydání a užívání karty je po dobu trvání programu Student+ zdarma.

Maestro – tato mezinárodní elektronická platební karta je poskytována fyzickým osobám starším 18 – ti let. Platnost karty je 3 roky. Standardní limit pro výběr hotovosti je 15 000,- Kč na den a pro bezhotovostní platby 30 000,- Kč na 5 dní. Karta je vydávána ke sporožirovému účtu a k Programu Student+ osobám starším 18 – ti let. Klient si může

sjednat pojištění proti zneužití karty při ztrátě nebo odcizení. Poplatek za vedení karty je 150,- Kč ročně.

MasterCard

MC Partner UK – tento produkt je určen studentům, zaměstnancům, absolventům a členům Spolku absolventů a přátel Univerzity Karlovy (FO starší 18 – ti let). Je to mezinárodní embosovaná platební karta s platností 2 roky. Pro vydání je nutné čestné prohlášení o příslušnosti k UK. Standardní limity jsou stanoveny ve stejné výši jako u karty předchozí. Vydává se k programu Student+ a ke spořicírovému účtu. V prvním roce je vedení a používání karty zdarma.

EC – MC Standard Partner – mezinárodní embosovaná platební karta, která je určena pro fyzické osoby, majitele spořicírových účtů starší než 18 let. Držitel této karty má nárok na čerpání slev v rámci slevového programu České spořitelny. Platnost karty je 2 roky. Podmínky pro vydání této karty jsou následující: zůstatek na účtu 20 000,- Kč v den podání žádosti nebo pravidelný měsíční příjem 10 000,- Kč. Standardní limit pro hotovostní výběry je 15 000,- Kč na den a limit pro bezhotovostní platby je 70 000,- Kč na 5 dnů. Roční poplatek je stanoven ve výši 350,- Kč.

VISA

VISA Electron Student+ - je mezinárodní elektronická platební karta určená pro fyzické osoby mezi 15 a 30 lety. Karta se vydává pouze v rámci programu Student+. Platnost karty je 3 roky. Standardní limit pro výběr hotovosti je stanoven podle věku: 15 - 18 let 2 000,- Kč na týden, 18 – 30 let 15 000,- Kč na den a pro bezhotovostní platby 15 – 18 let 20 000,- na 5 dní, 18 – 30 let 30 000,- Kč. Držitelům této platební karty jsou poskytovány slevy v různých obchodech. Vydání a užívání karty je po dobu trvání programu Student+ zdarma.

VISA Electron mezinárodní – elektronická platební karta nabízená ke spořicírovému účtu nebo běžnému účtu, která je určena pro fyzické osoby starší 18 – ti let, fyzické osoby – podnikatele a právnické osoby. Platnost karty je 3 roky. Ke spořicírovému účtu je karta vydávána bez jakýchkoli dodatečných omezení, zatímco k běžnému účtu je

karta vydána pouze za splnění určitých podmínek (zůstatek na účtu v době žádosti 10 000,- Kč nebo průměrný měsíční příjem za poslední 3 měsíce 30 000,- Kč). Standardní limity pro fyzické osoby jsou stejné jako u karty Maestro, pro FO – podnikatele a PO jsou limity vyšší – pro výběr hotovosti je to 20 000,- Kč na den a pro bezhotovostní platby 70 000,- Kč na den. Roční poplatek za vedení karty je 150,- Kč.

VISA Classic Partner – mezinárodní embosovaná platební karta, která je určena pro fyzické osoby od 18 – ti let, ke sporožirovému účtu nebo programu Student+. Držitel této karty má možnost čerpat slevy v rámci slevového programu ČS. Podmínky pro vydání karty jsou shodné jako u karty EC - MC Standard. Majitel účtu může požádat o vydání karty VISA Classic Partner „pro mladé“ ve věku 15 – 18 let. Platnost karty je 3 roky. Standardní limity se shodují s kartou EC - MC Standard Partner. Roční poplatek je 350,- Kč.

VISA Business – mezinárodní embosovaná platební karta, která je určena fyzickým osobám – podnikatelům a právnickým osobám ke služebním účelům. Je vydávána k běžným účtům. Platnost karty je 3 roky. Pro vydání karty musí ale klient splňovat následující podmínky: v den žádosti musí být zůstatek na účtu 50 000,- Kč nebo musí průměrný měsíční příjem, za poslední 3 měsíce, dosahovat 100 000,- Kč. Standardní limit pro hotovostní výběr je 30 000,- Kč na den a pro bezhotovostní platby 200 000,- Kč na 5 dní. V ceně karty je cestovní pojištění Exclusive a doplňková karta IAPA. Klient si může ke kartě sjednat také pojištění pro rodinu – Exclusive Family a pojištění proti zneužití karty. Poplatek za vedení karty je stanoven ve výši 1500,- Kč za rok.

VISA Gold – mezinárodní embosovaná platební karta je určena pro fyzické osoby nad 18 let ke sporožirovému účtu nebo k účtu Student+. Platnost karty je 3 roky. Standardní limity výběru hotovosti je 50 000,- Kč na den a pro bezhotovostní platby 150 000,- Kč. Podmínky vydání této karty jsou: vedení sporožirového účtu minimálně 6 měsíců, průměrný zůstatek na účtu 200 000,- Kč po dobu 6 měsíců nebo 40 000,- Kč měsíční kreditní obrát. Roční poplatek za vedení karty je stanoven ve výši 5 000,- Kč.

VISA Business Gold - prestižní mezinárodní embosovaná platební karta vydávaná k běžným účtům FO – podnikatelů a PO. Platnost karty jsou 3 roky. Banka požaduje pro vydání karty splnění určitých podmínek: vedení účtu minimálně 3 měsíce, zůstatek na účtu v den žádosti 200 000,- Kč nebo průměrné kreditní obraty, za poslední 3 měsíce 300 000,- Kč. Samozřejmě banka provádí také individuální ohodnocení klienta. Standardní limity jsou stanoveny: pro hotovostní výběry 50 000,- Kč na den, pro bezhotovostní platby 300 000,- Kč na 5 dnů. Roční poplatek za vedení karty je 4000,- Kč.

Kreditní a úvěrové karty

Česká spořitelna nabízí také širokou škálu kreditních a úvěrových karet, které jsou určeny pro všechny klienty, samozřejmě se u nich liší podmínky, za kterých jsou karty vydávány.

Kreditní karty, které ČS poskytuje svým klientům starším 21 let, jsou následující: Kredit+ VISA Electron, Kredit+ VISA Classic, Kredit+ MC Partner, Kredit+ MC Partner UK, Kredit+ MC Gold, Kredit+ VISA Gold, Kredit+ MC Gold UK. U jednotlivých kreditních karet se samozřejmě liší výše úvěrového limitu. Žadatel o kreditní kartu nemusí být klientem České spořitelny a při žádosti nemusí uvádět ručitele. Bezúročné období je u všech kreditních karet 45 dní a povinná minimální měsíční splátka je 5 % z čerpané částky úvěru.

Česká spořitelna má ve své nabídce i úvěrové karty, tzv. charge – VISA Business charge, VISA Gold charge (jsou určeny pouze pro fyzické osoby – podnikatele a právnické osoby) a karty Diners Club. I u těchto jednotlivých karet se liší podmínky, za kterých jsou karty vydávány. Žadatel o úvěrovou kartu musí být klientem ČS po dobu minimálně 6 měsíců. Úvěr je klientovi poskytnut bez nutnosti ručitele. Čerpaná částka úvěru musí být zaplacená vždy koncem měsíce. [7]

3.4.3 Komerční banka a její nabídka platebních karet

Komerční banka umožňuje svým klientům výběr platebních karet dokonce od tří emitentů, a to MasterCard, VISA a American Express. Pro vydání karty musí jednotliví žadatelé – FO – splňovat určité podmínky (budou uvedeny v charakteristice jednotlivých karet). Pokud o platební kartu žádá FO – podnikatel nebo PO, provádí pobočka ve které má klient veden účet, jeho individuální hodnocení (s výjimkou karet Gold Card MasterCard nebo VISA, u kterých jsou určité požadavky kladeny). Komerční banka přechází na čipové karty, v současné době jsou již čipové všechny karty typu Maestro, VISA Electron, Prestige Card VISA, Inter Card VISA a Unikarta VISA. Platební karty MasterCard a VISA mají platnost 3 roky, zatímco platební karty American Express pouze 2 roky. Od 15.3.2004 nabízí Komerční banka možnost, sjednat si ke všem platebním kartám pojištění (s názvem Merlin) proti zneužití v případě ztráty nebo odcizení karty. Toto pojištění se vztahuje i na ztrátu dokladů nebo klíčů od domova v případě, že k jejich ztrátě dojde spolu se ztrátou platební karty.

Dělení platebních karet dle bonity klienta:

- *základní* – můžeme mezi ně zařadit následující karty: Styl karta Maestro, Bankokarta Maestro nebo VISA Electron, Dynamic Card VISA Electron, Unikarta MasterCard nebo VISA. Všechny uvedené karty jsou mezinárodní a elektronické s výjimkou Unikarty, která je sice embosovaná, ale mezi základní karty je zařazena z důvodu pouze domácího užití.
- *střední* – všechny jsou mezinárodní a embosované. Platebních karet tohoto typu nemá banka v nabídce tak velké množství jako karet základních. Patří sem Inter Card MasterCard nebo VISA – určená pro fyzické osoby a Prestige Card MasterCard nebo VISA – určená pro FO – podnikatele a PO. Součástí všech těchto karet je cestovní pojištění Interpo Plus, které se vztahuje i na rodinné příslušníky, kteří cestují s držitelem karty. Dále do této skupiny můžeme zařadit platební kartu American Express Card.

- *prestižní* – všechny karty v této skupině jsou mezinárodní a embosované. Patří mezi ně Business Silver Card MasterCard nebo VISA, Gold Card MasterCard nebo VISA. Součástí všech těchto karet je komplexní pojistný program pro cesty do zahraničí Comfort Plus (zároveň i pro rodinné příslušníky). Další výhody těchto karet jsou: silniční asistenční služby poskytované ÚAMK a výhodné podmínky pro vstup do programu Českých aerolinií OK Plus Frequent Flyer Program. Další prestižní karty jsou American Express Gold Card a American Express Company Card.

Zvláštní kartou, kterou nabízí Komerční banka všem svým klientům, je virtuální karta e – Card KB (MasterCard i VISA). Je to v podstatě pouze 16 – ti místné číslo, které klient zadává pro provedení platby na internetu. Klient ji může získat pokud je vlastníkem jakékoli jiné platební karty Komerční banky. Za její vedení klient zaplatí 65,- Kč ročně.

Základní charakteristika jednotlivých platebních karet (seřazených dle emitentů)

Maestro

Styl karta Maestro – tato mezinárodní elektronická platební karta je určena pro mladé ve věku mezi 15 a 26 roky a je zdarma vydávána ke studentskému kontu Gaudeamus. K této kartě si klient nemůže sjednat žádné doplňkové služby. Standardní týdenní limit je stanoven ve výši 10 000,- Kč. Roční poplatek za vedení karty činí 200,- Kč.

Bankokarta Maestro – mezinárodní elektronická platební karta, která je určena pro širokou veřejnost (pro fyzické osoby, fyzické osoby – podnikatele a právnické osoby) Výhodou této karty je asistenční služba ABA. Umožňuje čerpat některé služby zdarma nebo s cenovým zvýhodněním. Standardní limit je pro FO 10 000,- Kč, pro podnikatele 60 000,- Kč. Roční poplatek za vedení karty je 200,- Kč.

MasterCard

Unikarta MasterCard – je karta tuzemská, embosovaná. Mohou si ji pořídit jak občané, tak podnikatelé. Žadatel – FO - musí mít průměrný zůstatek za poslední 3 měsíce 10 000,- Kč. K této kartě nejsou poskytovány žádné dodatečné služby. Standardní limity se liší pro FO – 20 000,- Kč/týden a pro podnikatele a PO – 60 000,- Kč/týden. Roční poplatek za vedení karty je 300,- Kč.

Inter Card MasterCard – mezinárodní embosovaná karta, která je vydávána k A – kontu nebo k Expreskontu. Je určena pouze pro soukromou klientelu. Pokud klient o kartu žádá samostatně, musí splňovat následující podmínku: průměrný zůstatek na účtu žadatele musí být po dobu 3 měsíců ve výši 25 000,- Kč. Standardní týdenní limit je 50 000,- Kč. Roční poplatek za vedení karty je 700,- Kč.

Prestige Card MasterCard – je mezinárodní embosovaná služební platební karta. Je poskytována v rámci balíčků Komfort nebo Optimum Medicum. Standardní týdenní limit je stanoven ve výši 150 000,- Kč. Roční poplatek za vedení karty činí 1 190,- Kč.

Business Silver Card MasterCard – mezinárodní služební embosovaná platební karta, která je součástí finančního balíčku Excelent. Při žádosti o vydání karty postupuje banka u každého z klientů individuálně. Standardní limit je pro tuto kartu stanoven ve výši 150 000,- Kč/týden. Poplatek za vedení karty si banka účtuje ve výši 3 500,- Kč.

Gold Card MasterCard - vysoce prestižní mezinárodní embosovaná platební karta, která je určena jak pro občany, tak pro podnikatele. Žadatelé o tuto platební kartu musí splňovat určité podmínky: FO musí mít průměrný zůstatek za poslední 3 měsíce 50 000,- Kč, PO musí mít v den žádosti okamžitý zůstatek na účtu 150 000,- Kč. Standardní limity jsou opět jiné pro fyzické a právnické osoby: pro FO je týdenní limit 100 000,- Kč, pro PO je to 375 000,- Kč. Roční poplatek za vedení karty je 5 000,- Kč.

VISA

VISA Electron –tato karta je součástí balíčků Ideal, Excelent nebo Optimum, dále je poskytována k Perfekt kontu. Jinak se svými parametry naprosto shoduje s Bankokartou Maestro.

Dynamic Card VISA Electron – mezinárodní elektronická platební karta, která je určena pro FO, FO – podnikatele i PO. Karta je součástí firemního finančního balíčku Efekt, pokud ne, je vydána bez dodatečných omezujících podmínek. Držitelé mohou čerpat výhody u čerpacích stanic Benzina. Součástí této karty je pojistný program Dynamic – pojištění při cestách do zahraničí. Standardní týdenní limit je stanoven pro FO ve výši 10 000,- Kč a pro PO 90 000,- Kč. Za vedení karty si banka účtuje roční poplatek 270 ,- Kč.

Unikarta VISA – je naprosto shodná s Unikartou MasterCard.

Inter Card VISA – shoduje se s kartou Inter Card MasterCard.

Prestige Card VISA – opět se naprosto shoduje s kartou Prestige Card MasterCard.

Business Silver Card VISA – je totožná s platební kartou Business Silver Card MasterCard.

Gold Card VISA – všechny parametry se naprosto shodují s kartou Gold Card MasterCard.

American Express

American Express Card – samozřejmě se opět jedná o kartu mezinárodní a embosovanou. Je určena pouze pro fyzické osoby a je vydávána k účtu A – konto KB. Pro vydání této karty samostatně, je požadován průměrný zůstatek za poslední 3 měsíce 25 000,- Kč. V ceně karty je řada doplňkových služeb, např. asistence AXA (pomoc v případě mimořádných situací) a samozřejmě je také cestovní pojištění pro držitele i pro rodinné příslušníky. Týdenní limit je stanoven ve výši 50 000,- Kč a roční poplatek činí 700,- za rok.

American Express Company Card – služební embosovaná platební karta s vysokou prestiží. Její součástí jsou exkluzivní doplňkové služby: např. majitel karty zdarma získá kartu Exclusive Club International (čerpání slev v rámci určité sítě hotelů a autopůjčoven), součástí je také asistenční služba AXA, komplexní pojistný program a další výhody. Standardní týdenní limit je 250 000,- Kč. Roční poplatek za vedení této platební karty je 3 500,- Kč.

American Express Gold Card – mezinárodní embosovaná platební karta s vysokou prestiží. Přináší svému majiteli řadu výhod, které již byly uvedeny u karty American Express Company Card, ale ještě některé další: např. bezplatný Priority Pass, který umožní svému držiteli vstup do VIP letištních salonků. Aby mohl klient tuto kartu získat, musí být průměrný zůstatek na jeho účtu za poslední 3 měsíce 100 000,- Kč. Standardní týdenní limit je stanoven ve výši 200 000,- Kč. Roční poplatek za vedení karty činí 5 000,- Kč.

Stejně jako ČSOB i Komerční banka poskytuje svým klientům možnost pořídit si soubor dvou karet (MasterCard a VISA) se stejnými parametry. Jsou určeny především pro klienty, kteří hodně cestují. Pořízení jakéhokoli souboru je pro klienta vždy finančně výhodnější, než kdyby si pořídil každou z karet tvořících soubor samostatně. Komerční banka má v nabídce následující soubory:

- Soubor Inter Cards MasterCard a VISA – roční poplatek 980 ,- Kč,
- Soubor Prestige Cards MasterCard a VISA – roční poplatek 1 890 ,- Kč,
- Soubor Gold Cards MasterCard a VISA – roční poplatek 8 000,- Kč,
- Soubor Business Silver Cards MasterCard a VISA – roční poplatek 5 000,- Kč.

Kreditní karty

Komerční banka nabízí svým klientům pouze jedinou kreditní kartu Inter Card MasterCard (je určena pro fyzické osoby starší 18 let). Žadatel o kreditní kartu musí splňovat určité podmínky: musí mít založen běžný účet u Komerční banky, musí předložit potvrzení o příjmu za poslední 3 měsíce. Úvěrový limit se pohybuje mezi 20 000,- Kč a 100 000,- Kč. Bezúročné období je 40 dní a pravidelná minimální měsíční splátka 10 %

z vyčerpané částky úvěru. Kreditní karta může být aktivována pro použití k platbám na internetu. [9]

Nejširší škálu platebních karet nabízí svým klientům bezesporu Komerční banka. Oproti ČSOB a České spořitelně je u KB ještě jedna odlišnost, a to, že Komerční banka nabízí svým klientům platební karty tří emitentů – MasterCard, VISA a American Express (na rozdíl od obou ostatních bank, které nabízejí platební karty pouze společností MasterCard a VISA). ČSOB a KB nabízejí svým klientům možnost pořídit si soubor platebních karet, které obsahují platební karty společností MasterCard a VISA, samozřejmě za výhodnější roční poplatek, než pokud by si klient pořídil tyto platební karty samostatně (ČS tuto možnost svým klientům nenabízí). České spořitelně bych vytkla ještě to, že prozatím nezačala s přeměnou „obyčejných“ elektronických karet na karty čipové (resp. prozatím hybridní, než dojde k přizpůsobení platebních terminálů, bankomatů), které zajišťují svým klientům vyšší bezpečnost, protože při každé transakci, která je s nimi provedena musí klient zadávat PIN, stejně jako u karet Maestro. Jinak si myslím, že všechny ze tří uvedených bank nabízejí dostatečné množství a různé typy platebních karet (s různými parametry), aby uspokojily potřeby všech svých klientů. Možnost pojistit si platební kartu už v současné době nabízí svým klientům ČSOB, Česká spořitelna i Komerční banka.

4 Analytická komparace produktů el. bankovníctví u vybraných českých bank

V této kapitole bude provedeno srovnání produktů nabízených jednotlivými bankami. Protože se jedná o tři největší banky na českém trhu, nejsou rozdíly v nabídce jejich produktů nikterak významné.

Nejprve bude proveden výčet produktů v přehledné tabulce, aby vynikly případné rozdíly v nabídce produktů jednotlivých bank a poté se zaměřím na komparaci poplatků za zřízení, vedení a provádění základních operací u vybraných produktů všech zkoumaných bank. Porovnání poplatků při použití platebních karet jednotlivých bank bude provedeno v samostatné tabulce, kterou bude tato kapitola uzavřena.

Tabulka č. 16: Nabídka produktů vybraných bank

	<i>ČSOB</i>	<i>Česká spořitelna</i>	<i>Komerční banka</i>
<i>GSM Banking</i>	ČSOB Mobil 24	GSM Banking	X
<i>Homebanking</i>	Homebanking 24	Office Line	profibanka
	MultiCash 24	MultiCash	X
	Edifact 24	X	EDI KB
<i>Internetbanking</i>	Internetbanking 24	Servis 24 - Internetbanking	mojebanka

Zdroj: ČSOB, Česká spořitelna, Komerční banka

Z tabulky č. 16 je zřejmé, že nejširší škálu služeb nabízí svým klientům ČSOB. Česká spořitelna ovšem nijak výrazně nezaostává. Jediným nedostatkem v nabídce produktů ČS ve srovnání s ČSOB je nabídka pouze dvou homebankingových systémů. Také KB má ve své nabídce pouze dva homebankingové systémy. Jako významnější nedostatek se mi ale určitě jeví absence GSM bankovníctví, čímž může banka podle mého názoru ztratit řadu potenciálních klientů.

Tabulka č. 17: *Porovnání poplatků u produktů GSM bankovníctví u vybraných bank*

	<i>Poplatky v Kč</i>	
	<i>ČSOB - Mobil 24</i>	<i>ČS - GSM Banking</i>
<i>Zřízení služby</i>	zdarma	zdarma
<i>Vedení služby (měsíčně)</i>	zdarma	25,-/50,-/zdarma ⁴
<i>Zjištění aktuálního zůstatku na účtu</i>	zdarma	zdarma
<i>Zjištění historie účtu (zaslání SMS, e- mailu)</i>	zdarma	zdarma
<i>Zjištění úrokových sazeb banky</i>	zdarma	zdarma ⁵
<i>Zjištění kurzu vybrané měny</i>	zdarma	zdarma
<i>Zúčtování jednorázového příkazu k úhradě</i>	2,-/*4,-	2,-
<i>Zúčtování trvalého příkazu k úhradě¹</i>	2,-/*4,-	8,-/*10,-
<i>Zadání / zrušení povolení inkasa²</i>	zdarma	X
<i>M - Platby³</i>	zdarma	2,-

Zdroj: ČSOB, Česká spořitelna, Komerční banka

¹ ČSOB - pouze u operátorů Eurotel a Oskar

² ČSOB - pouze u operátora Oskar

³ Platby za služby Oskara

⁴ FO/podnikatelé, malé firmy/pokud je zřízena i služba Servis 24

⁵ možné pouze u operátora T-Mobile

* v rámci banky / do jiné banky

Pozn.: Cený za SMS se řídí platnými ceníky provozovatelů GSM sítí

V tabulce č. 17 jsou porovnávány produkty pouze ČSOB a České spořitelny a to z důvodu absence GSM Bankingu v nabídce Komerční banky. Obě uvedené banky spolupracují se všemi mobilními operátory, kteří působí na území České republiky. V množství operací, které je možné u jednotlivých bank provádět se banky téměř neliší. Jediným rozdílem je možnost zadání či zrušení povolení inkasa k účtu se službou ČSOB Mobil 24 (ovšem pouze u mobilního operátora Oskar). Významným rozdílem mezi oběma bankami jsou poplatky za vedení služby GSM Banking, které jsou u ČS poměrně vysoké na rozdíl od nulových poplatků u ČSOB. Po nedávném zvýšení poplatků vzrostly také sazby za zúčtování trvalého příkazu k úhradě a to o 3,- Kč na položku. To by mohlo odradit potenciální klienty, kteří by měli o službu GSM Banking zájem, možná i z důvodu očekávání dalšího růstu poplatků.

Tabulka č. 18: *Porovnání poplatků u produktů Homebankingu u vybraných bank*

	Poplatky v Kč		
	ČSOB - Homebanking 24	ČS - Office Line	KB - profibanka
Zřízení služby - základní uživatelské stanice	200,-/400,-/1 000,- ¹	1 900,-	3 000,-/5 000,- ¹⁰
- další uživatelské stanice	300,-	zdarma	zdarma
Vedení služby (měsíčně)	60,-/120,-/180,- ¹	200,- ⁵	299,-
Zúčtování tuzemských platebních příkazů k úhradě / inkasu	2,-/4,-	2,- 8,-/10,- ⁶	1,90,-/3,90,- 5,-/7,- ⁶
Zúčtování platebních příkazů k úhradě do zahraničí	1% z částky ²	0,5% z částky ⁹	1% z částky ²
On - line aktuální zůstatek na účtu	1,50,-/den ³	zdarma	zdarma
On - line historie účtu (včetně e-mail zprávy)	3,50,-/den ³	zdarma	zdarma
Zřízení, změna, zrušení trvalých příkazů k úhradě / inkasu	zdarma	zdarma	zdarma/20,- ⁷
Svolení k inkasu	zdarma	zdarma	X
Zřízení, změna, zrušení termínovaných vkladů	zdarma	zdarma	X
On - line blokace peněžních prostředků / výplatních šeků	200,-/zdarma	X	X
On - line informace o výběrech z bankomatů a platbách platební kartou	zdarma	X	zdarma
Zobrazení, export a tisk elektronických výpisů z účtu	zdarma	zdarma	zdarma
Cash pooling	zdarma	zdarma	X
Zobrazení, tisk a export kurzovních lístků	zdarma	zdarma	zdarma
Vydání certifikátu	zdarma	zdarma	zdarma/390,- ⁸
Obnova certifikátu - řádná	zdarma	zdarma	zdarma
- mimořádná	300,- ⁴	zdarma	zdarma/390,- ⁸

Zdroj: ČSOB, Česká spořitelna, Komerční banka

¹ FO/FO-podnikatel/PO

² minimálně 200,-; maximálně 1 700,-

³ neomezený počet přístupů denně

⁴ pouze u podpisového certifikátu

⁵ za první a druhý napojený účet, ostatní zdarma

⁶ v prvním řádku jednorázový příkaz / ve druhém řádku trvalý příkaz

⁷ zřízení / změna, zrušení

⁸ na disketě / na čipové kartě (do 31.5.2004 jsou čipové karty vydávány za zvýhodněnou cenu 195,-)

⁹ minimálně 200,-; maximálně 1 900,-

¹⁰ zřízení služby pro více subjektů se stejným majitelem

* v rámci banky / do jiné banky

Ve výše uvedené tabulce č. 18 jsou kvůli přehlednosti porovnány poplatky pouze u základních homebankingových systémů, které jednotlivé banky nabízejí. Z tabulky vyplývá, že nejnižší poplatky za zřízení i užívání služby jsou u ČSOB. Stejně tak rozsah operací, které je možné provádět je nejširší u ČSOB. Komerční banka nabízí svým klientům jako jediná možnost vyššího zabezpečení služby díky možnosti využití čipové karty pro přístup do systému a snaží se klientům pro začátek poskytnout výhodnější podmínky – nižší cenu za pořízení čipové karty.

Tabulka č. 19: Porovnání poplatků u produktů Internetbankingu u vybraných bank

	Poplatky v Kč		
	ČSOB - Internetbanking 24	ČS - Servis 24 - Internetbanking	KB - mojebanka
Zřízení služby	100,- ¹	zdarma	zdarma/390,- ¹
Vydání čtečky čipových karet	500,-/650,-/1 950,- ²	X	1 083,-/3 209,- ³
Vedení služby (měsíčně)	zdarma	25,-/50,- ⁵	49,-/245,- ⁴
Zúčtování tuzemských platebních příkazů k úhradě / inkasu	2,-/4,-	2,- 8,-/10,- ⁹	1,90,-/3,90,- 5,-/7,- ⁹
Zúčtování platebních příkazů k úhradě do zahraničí	1% z částky ⁶	X	0,75% z částky ⁶
On - line aktuální zůstatek na účtu	zdarma	zdarma	zdarma
On - line historie účtu (včetně e-mail zprávy)	zdarma	zdarma	zdarma
Zřízení, změna, zrušení trvalých příkazů k úhradě	zdarma	zdarma	zdarma/20,- ⁷
Zřízení, změna, zrušení povolení k inkasu	zdarma	zdarma	60,-
Zřízení, změna, zrušení SIPO	zdarma	zdarma	60,-
Převody mezi účty klienta v jedné měně / v různých měnách	2,-	2,-	1,90,-
On - line informace o výběrech z bankomatů a platbách platební kartou	zdarma	X	zdarma
Zobrazení a tisk výpisů z účtu	X	zdarma	zdarma
Informace o kurzech	zdarma	X	X
Založení vkladového účtu	X	zdarma	X
Žádost o vydání platební karty	X	X	X
Obnova certifikátu - řádná	100,-	X ⁸	zdarma
- mimořádná	300,-	X ⁸	zdarma/390,- ¹

Zdroj: ČSOB, Česká spořitelna, Komerční banka

* v rámci banky / do jiné banky

¹ platí se vydání čipové karty

² liší se podle způsobu připojení čtečky – na USB port/na USB nebo sériový port / speciální pro notebooky

³ liší se podle způsobu připojení čtečky – na USB nebo sériový port / speciální pro notebooky

⁴ občané /firmy

⁵ u spořicího účtu / u běžného účtu, pro firemní klientelu

⁶ minimálně 200,-; maximálně 1 700,-

⁷ zřízení / změna, zrušení

⁸ Servis 24 – Internetbanking je zabezpečen pouze klientským číslem a heslem

⁹ v prvním řádku jednorázový příkaz / ve druhém řádku trvalý příkaz

Z tabulky č. 19 je jasné, že nejlevněji klienta vyjde služba České spořitelny. Ovšem to má svoje opodstatnění a tím je skutečnost, že služba není zabezpečena certifikátem vydávaným na čipové kartě. U ČSOB i KB už začaly být čipové karty využívány, což je určitě ve prospěch klienta, ale samozřejmě musí být zapláceno jejich vydání. Co se týče poplatků za vydání čipové karty i potřebné čtečky čipových karet je finančně přijatelnější ČSOB. I co se týče měsíčních poplatků za užívání služby je nepřijatelnější ČSOB, která vedení nijak nezaplatňuje. Jinak se služby uvedených tří bank výrazně neliší – jediné snad poměrně vysoký poplatek účtovaný za zřízení, změnu či zrušení povolení k inkasu u Komerční banky a stejně tak poplatek za změnu či zrušení trvalého příkazu k úhradě. U ČSOB bych jako jistou nevýhodu viděla poplatek za řádnou obnovu certifikátu, která je u KB zdarma.

Tabulka č. 20: Porovnání poplatků při použití debetní platební karty

	ČSOB	ČS	KB
Výběr z domácího bankomatu (v Kč)	5,-	6,-	5,-
Výběr z bankomatu jiné tuz. banky (v Kč)	25,-	25,- + 0,5% z vybrané částky	30,-
Výběr z bankomatu v zahraničí	80,- + 0,5% z vybrané částky	100,- + 0,5% z částky ¹	1% z částky (min 100,-)
Platba u obchodníka	zdarma ²	zdarma ²	zdarma ²
Výběr na přepážce v tuzemsku (v Kč)⁴	100,- + 0,5% z vybrané částky	25,- + 0,5% z vybrané částky	1% z částky (min 30,-) ³

Zdroj: ČSOB, Česká spořitelna, Komerční banka

¹ výběr hotovosti v rámci finanční skupiny ERSTE BANK na území Rakouska, Chorvatska, Slovenska a Maďarska je za stejný poplatek jako výběr z bankomatu jiné tuzemské banky (tzn. 25,- + 0,5% z částky)

² jak platby v tuzemsku, tak v zahraničí

³ pouze u embosovaných platebních karet

⁴ s použitím platební karty

V tabulce č. 20 je jasné vidět, že poplatky za výběr z bankomatů (ať domácí nebo jiné tuzemské banky) se téměř neliší. Stejně tak nulový poplatek v případě platby platební kartou u obchodníka je u všech tří bank stejný. Tímto způsobem se banky snaží přimět své

klienty k tomu, aby platební karty využívali k placení v obchodech co možná nejvíce. Nepatrného rozdílu v poplatcích si můžeme všimnout při výběru z bankomatu v zahraničí, kdy má nejnižší poplatek ČSOB. Ovšem na druhou stranu je u této banky (naproti ČS a KB) zarážející velmi vysoký poplatek za výběr s použitím platební karty na přepážce. Pro mě je tato sazba naprosto nepochopitelná, protože při výběru hotovosti na přepážce bez použití platební karty, zaplatí klient pouze 30 Kč.

5 Klady a zápory elektronizace bankovníctví

5.1 Klady elektronizace bankovníctví

Elektronizace bankovníctví přináší nesporné výhody nejen klientům, ale také poskytujícím bankám.

Klienti mohou disponovat se svým účtem 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a to bez osobní návštěvy banky – na dálku, což jim přináší úsporu jejich času, protože jsou ušetřeni dlouhých front na „kamenných pobočkách“. Vzhledem k tomu, že se banky snaží „donutit“ své klienty, aby stále více využívali služeb přímého bankovníctví, zvyšují poplatky za provádění operací na pobočce a naopak snižují poplatky účtované za provádění operací s využitím služeb elektronického bankovníctví.

Přímé bankovníctví přináší úsporu nákladů také pro banku. Ty sice nejprve musí instalovat technologie, které jim umožní tyto služby poskytovat, což sice vede ke krátkodobému zvýšení fixních nákladů, ale zároveň se tím sníží variabilní náklady na jednu transakci.

Zavedením moderních informačních technologií banky zkvalitňují a zatraktivňují své služby pro klienty. Jaké služby jednotliví klienti preferují, závisí na vyspělosti země a podmínkách, které v zemi panují (sociální, politické,...). Klienti mohou volit z celé řady forem moderní komunikace podle toho, která jim nejlépe vyhovuje.

Jako hlavní výhody mohou být tedy uvedeny:

- nepřetržitý, efektivní a rychlý způsob komunikace,
- automatizace bankovních procesů
- úspora času,
- úspora nákladů,
- zkvalitnění a širší nabídka služeb,
- banky mohou oslovit i klienty, v místě jejichž bydliště nemá banka pobočku.

5.2 Zápory elektronizace bankovníctví

S postupným zaváděním moderních technologií dochází v bankách k tomu, že někteří pracovníci se stávají přebyteční a jsou propouštěni, což vede ke zvyšování nezaměstnanosti, tzn. k negativním vlivům na ekonomiku. To se sice může zdát jako dobrý argument pro skeptiky, kteří rozvoji moderních informačních technologií nefandí, ale většina lidí i přesto hodnotí přínos elektronizace bankovníctví spíše pozitivně.

Většina lidí, kteří přemýšlí o tom, že začnou využívat jakýkoli způsob přímé komunikace s bankou si určitě položí otázku : „Budou moje peníze skutečně v bezpečí?“. A je v první řadě na bankách, aby své klienty byly schopny přesvědčit, že ochraně jejich financí je věnována maximální pozornost a že jsou využívány dostatečné zabezpečovací prostředky. V minulých letech i měsících došlo snad u každého z moderních komunikačních kanálů k nějakému selhání a poškození klienta, který přišel kolikrát o nemalé částky. Banky i klienti, nejen díky těmto negativním zkušenostem, věnují zabezpečení a ochraně stále větší pozornost.

V minulých letech jsme se v tisku několikrát setkali s případy zneužití platebních karet. Pachatelé vytvořili falzifikáty platebních karet a nic netušícím klientům vykrádali jejich bankovní účty. V březnu letošního roku došlo opět k pokusu o zneužití. V Praze bylo v šesti bankomatech České spořitelny nalezeno čtecí zařízení, které okopíruje data z magnetického proužku. Nad klávesnicí pro zadávání PINu bývá umístěna miniaturní kamera, díky které pachatel zjistí PIN a už mu nic nebrání, aby vyrobil náhradní platební kartu a použil ji. Majitelé originálů platebních karet nic netuší, protože karta jim nebyla fyzicky odcizena. Doposud je tento případ největším v České republice. Dříve se sice už dvakrát podobný případ vyskytl u bankomatů ČSOB, pokaždé bylo ale čtecí zařízení umístěno „pouze“ v jednom bankomatu.

U různých platebních karet je různý stupeň zabezpečení, a to (pokud vezmeme v úvahu dělení platebních karet) jak podle emitentů, tak podle nositele informací. Platební karty Maestro mají tu výhodu, že při každé operaci musí být zadáván PIN. Stejně tak karty čipové jsou bezpečnější než karty elektronické, protože údaje z nich není tak snadné získat

jako z karet elektronických. Některé banky v současnosti poskytují svým klientům možnost pojištění karty při její ztrátě nebo odcizení. Podmínky pro pojištění jsou u jednotlivých bank různé (to je podrobněji popsáno v kapitole „Platební karty“). Banky určitě i nadále budou rozšiřovat možnosti zabezpečení elektronických platebních prostředků.

Klienti využívající internetové bankovníctví by si nejprve u své banky měli zjistit, do jaké míry bude jejich účet chráněn proti napadení hackerů. Banky se neustále snaží zvyšovat bezpečnost internetového bankovníctví, a to i proto, že klient, který se rozhoduje kterou banku pro správu svých financí zvolit, si bude zjišťovat způsoby zabezpečení. V nedávné době proběhly tiskem informace o „internetovém pirátovi“, který se bavil surfováním po internetu, stáhl si identifikační kód pro vstup do internetového bankovníctví a zopakoval postup, kterým se dostal na účet a převedl si určitou finanční sumu na svůj zahraniční účet.

Každé řešení zabezpečení, aby mohlo být považováno za dostatečné, musí splňovat čtyři základní požadavky:

- *důvěrnost komunikace* – utajení přenášených dat (je zajištěno většinou pomocí šifrování),
- *integrita zpráv* – možnost ověření, že zpráva nebyla cestou pozměněna (je zajištěno pomocí digitálního podpisu),
- *autentizace* – ověření totožnosti odesílatele (3 metody: na základě něčeho, co známe – heslo; na základě něčeho co máme – klíč; na základě toho, čím jsme – biometrické vlastnosti),
- *neodmítnutelná odpovědnost* – zaručení, že odesílatel nebude v budoucnu schopen popřít autorství zprávy.

Základní používané metody zabezpečení internetového bankovníctví můžeme rozdělit do tří skupin:

- *Zabezpečení pomocí hesel* – je nejjednodušší pro uživatele, ale zároveň nejméně bezpečné. Proto je doporučováno k využití pouze při provádění pasivních operací. Bezpečnost této metody může být zvýšena pomocí jiných prvků –

kombinace více informací (ID, heslo, adresa), při každém kontaktu je vyžadována jiná část hesla (např. první a třetí číslo z PIN, součet dvou čísel z identifikačního čísla...).

➤ *Zabezpečení pomocí elektronického klíče* – každou významnější operaci (přihlášení do systému, platební příkaz) klient stvrzuje zadáním jednorázového hesla, které mu vygeneruje jeho elektronický klíč – může mít podobu „klasického“ kalkulátoru nebo může být implementován do mobilního telefonu nebo PDA (v ČR zatím není nabízeno).

➤ *Zabezpečení pomocí certifikátů* – vychází z principů asymetrické kryptografie. Každý klient vlastní dvojici klíčů – soukromý, veřejný (bylo vysvětleno v předchozí kapitole). Jejich vydání zajišťují tzv. certifikační autority. Soukromý klíč může být uložen na:

- pevném disku počítače – vysoký stupeň možnosti zneužití prostým okopírováním souboru z počítače, další nevýhodou je nízká mobilita daná vazbou na konkrétní počítač;
- na některém ze specializovaných paměťových zařízení se souhrnným názvem tokeny (disketa, paměťová karta, USB flash disk) – klíč lze ochránit lépe než pokud je umístěn v počítači, může ovšem stejně dojít k okopírování, výhodou je oproti první variantě vyšší mobilita;
- na čipové kartě – tato varianta je nejbezpečnější, klíč nelze z karty vyexportovat, v tomto případě je nutné nainstalovat čtečku čipových karet na všechny počítače, kde má být použita karta umožněno. [16]

Technologie poskytující maximální stupeň ochrany jsou k dispozici (skutečně dokonalá ochrana, jak se shoduje většina odborníků, zřejmě neexistuje, ale lze snížit bezpečnostní riziko na hranici pro potenciální „škůdce“ prakticky nepřekonatelnou), problém je však často s dodržováním vnitřních bezpečnostních opatření a s lidmi uvnitř firmy, kteří jsou obvykle slabým článkem.

Klient ovšem nemůže vše svést na banku, jsou určité podmínky, které by měl dodržovat, aby svůj účet co nejvíce chránil. Následující desatero by měl znát každý uživatel internetového bankovníctví:

- 1) nepoužívat pro přístup k bankovnímu účtu veřejné počítače,
- 2) nikde nenechávat zapsaná svá hesla, kódy ani diskety s certifikátem,
- 3) lepší je k přihlášení používat elektronický kalkulátor, mobilní klíč nebo digitální certifikát,
- 4) pokud banka nabízí stále stejné přihlašovací kódy, měl by si uživatel alespoň jednou za 14 dní měnit přihlašovací heslo,
- 5) pokud to banka nedovoluje, měl by klient uvažovat o její změně,
- 6) na počítači by neměly být instalovány pochybné programy, hlavně ne stažené z internetu,
- 7) je nebezpečné navštěvovat nedůvěryhodné stránky (zaměřené na erotiku, nelegální programy),
- 8) nainstalovat si antivirový program a pravidelně ho aktualizovat,
- 9) pokud je využíváno stálého připojení k internetu, je potřeba instalovat i ochranu v podobě personálního firewallu,
- 10) pokud si nejste jisti, že si s ochranou počítače poradíte, pozvěte raději odborníka. [17]

Výčet nejvýznamnějších nevýhod:

- zvýšené náklady na zavedení moderních informačních systémů,
- rychlé zastarávání technologií (nutnost renovací => náklady),
- nízká úroveň zabezpečení u některých bank,
- ztráta osobního kontaktu.

Podle délky jednotlivých kapitol (Klady/Zápory elektronizace bankovníctví) by se mohlo zdát, že nevýhody výrazně převyšují nad výhodami. To je ale způsobeno pouze tím, že do druhé části této kapitoly – Zápory elektronizace bankovníctví – jsem zahrнула také možnosti zabezpečení, popřípadě zvýšení nebo zdokonalení bezpečnosti. Podle mého názoru tomu tak není. Myslím, že i přes některé nedostatky stále převažují výhody nad nevýhodami, elektronizace bankovníctví je bezesporu prospěšná pro klienty i banky.

Závěr

Po roce 1990 docházelo v České republice k mnoha výrazným změnám. Těm se nevyhnul ani bankovní sektor. Rozšířilo se a stále se rozšiřuje používání moderních informačních technologií, což se projevilo v moderní formě komunikace bank s klientelou. Nejdynamičtěji se rozšiřující oblastí v bankovníctví jsou v současné době bezesporu přímé distribuční kanály – telefonní, internetové a GSM bankovníctví. Služby přímého bankovníctví se ovšem budou nadále prohlubovat, protože v sobě nesou obrovský potenciál.

Platební karty jsou historicky nejstarší formou bezhotovostního platebního styku a stále se těší rostoucí oblibě u klientů. V současné době také roste počet kreditních karet, které klientům umožňují nakupovat i v případě, že zrovna nemají potřebné finanční prostředky. Banky přecházejí na čipové, resp. hybridní platební karty, aby snížily možnost jejich zneužití. Postupem času budou banky nabízet pouze karty čipové, ty se zajisté postupně stanou kartami multifunkčními (budou využívány víceúčelově – ne pouze jako klasické platební karty, např. na nich bude umístěn digitální podpis). Všechny banky zkoumané v této práci nabízejí širokou škálu platebních karet, i když přeci jen nejširší nabídka je v Komerční bance. Pro klienty, kteří hodně cestují je výhodné pořídit si některý ze souborů platebních karet, které nabízejí ČSOB a KB, skládajících se ze dvou karet, z nichž jedna je systému MasterCard a druhá systému VISA (se stejnými parametry), protože v některých státech je možné, popřípadě výhodnější, využít pouze kartu od určitého emitenta. Komerční banka i ČSOB začaly s přeměnou elektronických karet na karty čipové (kvůli jejich vyšší bezpečnosti), zatímco Česká spořitelna v tomto ohledu trochu „zaostává“.

Komunikace prostřednictvím mobilního telefonu, neboli GSM Banking, je klienty hojně využívána. To už zřejmě z toho důvodu, že většina populace vlastní mobilní telefon. Stále také roste počet bank, které tuto službu nabízejí. Záleží ovšem také na tom, služeb kterého operátora klient banky využívá. Jsou totiž banky, které prozatím nespolupracují se všemi operátory. Klient se tedy v tom případě musí rozhodnout, jestli změnit banku nebo mobilního operátora, pokud chce využívat služeb GSM Bankingu. U mnou zkoumaných

bank nenabízí službu GSM Banking Komerční banka, což je podle mého názoru v dnešní době výrazný nedostatek v nabídce jejích služeb. ČSOB i ČS spolupracují se všemi mobilními operátory na českém trhu. V počtu informací a operací, které jsou klientovi nabízeny se tyto 2 banky téměř neliší. Jediné, co můžeme České spořitelně vytknout je výše poplatků za užívání služby, které byly začátkem roku ještě 2004 zvýšeny.

Mezi typy elektronického bankovníctví patří i Homebanking. Tato služba je nabízena již řadu let a je určena především pro střední a větší podniky, které provádí stovky operací měsíčně. Všechny 3 v této práci zkoumané banky nabízejí tuto službu v různých verzích podle počítačového vybavení klienta a podle jeho nároků na daný homebankingový systém.

Internetové bankovníctví má ze všech nástrojů přímého bankovníctví nesporně největší potenciál. Nejen kvůli tomu, že stále roste počet domácností vlastnících počítač s možností přístupu na internet. Nejvýznamnějším komunikačním kanálem se stává především proto, že se stále rozšiřuje množství operací, které je pomocí něj možné vykonávat a také z důvodu neomezeného přístupu (na rozdíl od Homebankingu klient může disponovat se svým účtem z různých počítačů připojených k internetu, není vázán na jeden konkrétní počítač). Internetové bankovníctví je klientům schopno zaručit největší možný komfort služeb – tedy to, co klienti vyžadují a i do budoucna vyžadovat budou. Z mé diplomové práce je zřejmé, že tato služba je nabízena ČSOB, Českou spořitelnou i Komerční bankou. Odlišnosti v poplatcích či nabízených službách vyplývají ze čtvrté kapitoly této práce, ale ve většině případů nejsou nikterak významné. Jako významný a neopomenutelný fakt je nutné uvést důležitost zabezpečení při této formě komunikace klienta s bankou. ČSOB i Komerční banka již pro zabezpečení používají certifikát uložený na čipové kartě, zatímco Česká spořitelna chystá zavedení čipových karet na květen či červen roku 2004.

V dalších letech se služby poskytované prostřednictvím přímého bankovníctví budou nadále rozšiřovat. A to nejen v souvislosti s obsluhou běžného účtu, ale ve stále větší míře bude využíváno ke koupi produktů a služeb nebo poskytování finančního poradenství (např. pomocí nepřetržitého on - line chatu s kvalifikovanými operátory bank).

Rozvoj přímého bankovníctví ovšem v žádném případě neznamená zánik „klasických kamenných“ poboček. Zkušenosti ze světa i České republiky ukazují, že klienti dávají v určitých situacích stále přednost konzultaci s privátním poradcem nebo osobním bankéřem. Banky by ale měli být k dispozici svým klientům nejen prostřednictvím pracovníků svých poboček, ale nezbytnou součástí nabídky služeb každé banky by měla být i nabídka jejích služeb prostřednictvím kanálů přímého bankovníctví.

[18]

Seznam použité literatury a zdrojů:

- [1] Zákon o platebním styku č. 124/2002 Sb.
- [2] Tomášek Michal: Právní nástupnictví měny euro. LINDE Praha, a.s.. Praha 2000.
- [3] www.bankovnictvi-ihned.cz. Kaczorová Zuzana: Vaše bankomaty Vám rozumějí – pokud jsou podporovány systémem CRM
- [4] Přádka M., Kala J.: Elektronické bankovníctví. 1.vydání. Computer press. Praha 2000.
- [5] www.osobni-finance.com. Autor neuveden: Lepší GSM Bankovníctví.
- [6] www.csob.cz
- [7] www.csas.cz
- [8] www.teledin.cz
- [9] www.kb.cz
- [10] Šumpík R.: Internetové bankovníctví v ČR. Diplomová práce. TU Liberec. Hospodářská fakulta. 2003.
- [11] Bankovníctví 2/2004. Autor neuveden: United Interactive známkoval internet českých bank
- [12] Juřík Pavel: Svět platebních a identifikačních karet. Grada Publishing. Praha 1999.
- [13] Juřík Pavel: Encyklopedie platebních karet. Grada Publishing. Praha 2003.
- [14] Bankovníctví 1/2004. Autor neuveden: Sedm z deseti držitelů pravidelně platí kartou v obchodech.
- [15] www.mesec.cz. Lohninský Jakub: Pojistit platební kartu?
- [16] Bankovníctví 2/2004. Hajník Filip: Bezpečnost internetového bankovníctví: situace a trendy.
- [17] Právo – příloha Firma. Malá Jana: Bankovní lupiči tiše řádí po internetu. 23.2.2004

[18] Bankovníctví 2/2004. Salomon Tomáš: Přímé bankovníctví musí vycházet z potřeb klientů.

www.mesec.cz

www.bankovnictvi-ihned.cz

www.finance.centrum.cz

www.penize.cz

www.finweb.cz

www.e-komerce.cz

www.osobni-finance.com

Časopis Mobility

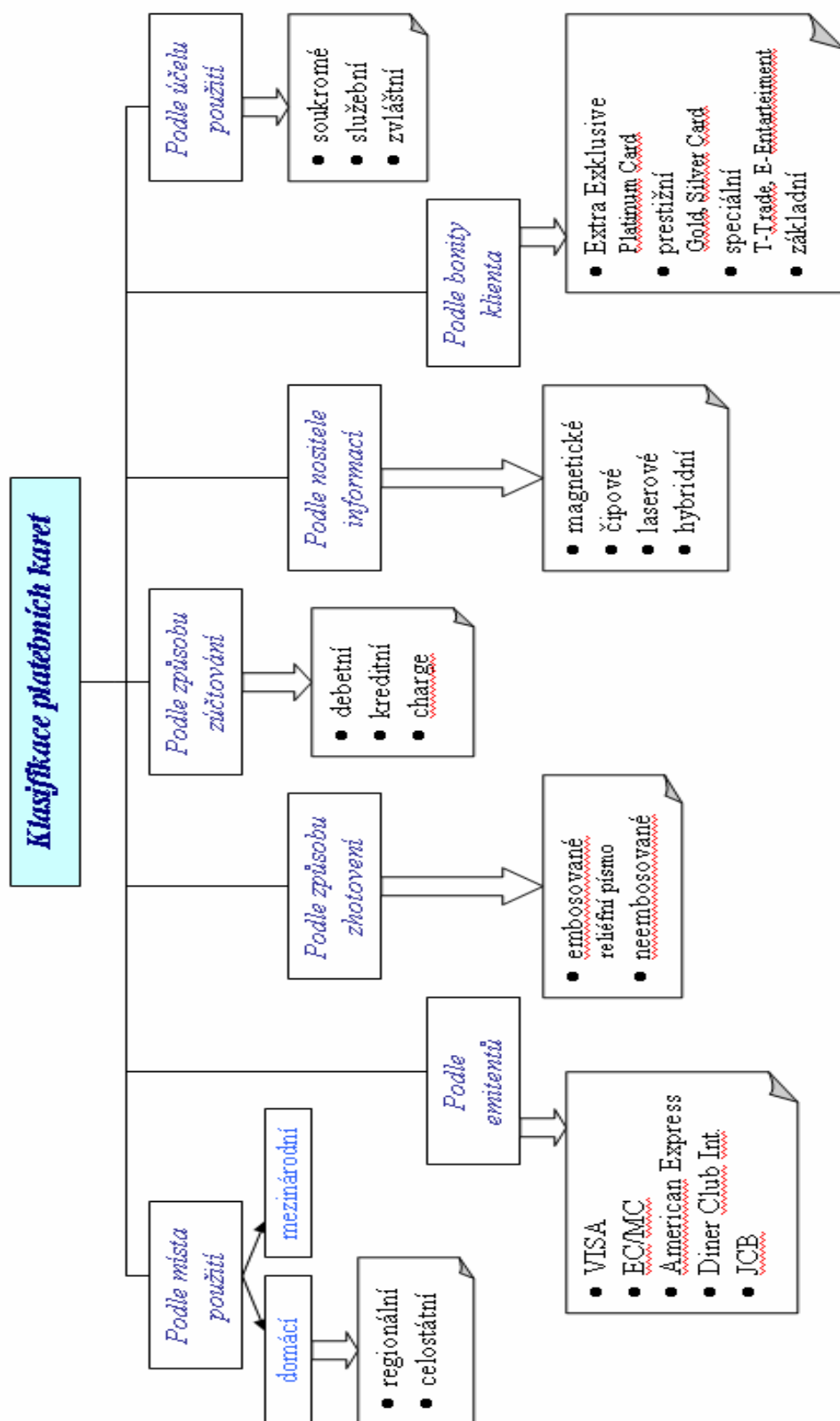
Časopis Bankovníctví

Deník Právo

Deník MF Dnes

Seznam příloh:

Příloha č. 1: Klasifikace platebních karet



Zdroj: dle nepublikovaného rukopisu Prof. Bakuleho